

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av halve reisen grunnet misforståelse.

Dato

14.05.2019

Saksnummer

2018-01349

Tjenesteytere

Bravofly

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager booket den 5. januar 2018 billetter for seg og sin familie tur retur Oslo – Frankfurt dato 18-21. januar hos Bravofly.

Klager betalte reisen med Mastercard og etter belastning kom prisen opp i NOK 28 895,99 for økonomiklasse. Det fremgikk en annen pris også som var SAR 13 340,90. Bravofly og Lufthansa ble kontaktet og ingen kunne svare på hva SAR betydde. Klager mener at prisen ikke kom opp i bookingen når han bestilte billettene, summen fremkom på kvitteringen. Dette er en strekning klager reiser ofte.

Klager krever refundert halve reisen grunnet misforståelse angående prisen på flybillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har i det vesentlige anført:

Bravofly kan se at klager gjorde et søk på Bing Norway og valgte den sponsete linken og ble derfor linket videre til den norske hjemmesiden til Bravofly. Inne på nettsiden velger klager dato og rute, og her får man mange valg – billigste alternativ først og prisen vises i norske kroner. Det er mulig å endre valuta på hjemmesiden, og når den har blitt endret så vil siden automatisk oppdatere til den nye valutaen. Det er teknisk umulig for Bravofly sitt system å bytte valuta uten at det er valgt av bestilleren. Når man bestiller vil man få en oppsummering av flydetaljer og pris i valgt valuta. På siste side vil prisen være synlig ved siden av «kjøp» knappen og hvilken valuta bestillingen er i.

Bravofly kan ikke imøtekomme klagers krav.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Lufthansa forklarer at om klager skal få en avklaring i forhold til billettpriser eller reservasjonsprosedyrer, anbefaler Lufthansa at klager tar kontakt med ansvarlig utsteder av billettene.

Nemnda bemerker

Den 5. januar 2018 bestilte klager en reise for fem personer t/r Oslo - Frankfurt på Bravoflys hjemmeside.

Klager fikk opp en pris som viste en sum på 13 340,90. Etter endt bestilling oppdaget klager at valutaen var SAR (Saudi Arabiske riyal) og ikke NOK. SAR 13 340,90 tilsvarte på tidspunktet NOK 28 895,99. Klager mener feil valuta i bestillingsbildet gjorde at han trodde prisen var mye lavere enn den virkelig var, og nå krever han halve beløpet refundert.

Det er uklart for nemnda hva som var årsaken til at valutaen var i SAR og ikke i NOK. Dersom klager var i tvil om hva SAR var burde han kontaktet reisebyrået før bestillingen ble gjennomført.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for å kontrollere at informasjonen som fremkommer i bestillingen er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt, pris og valuta er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde overser en detalj som i denne saken, har han ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda mener Bravofly ikke kan lastes for at klager overså at prisen var i en annen valuta enn NOK, og kan etter dette ikke anbefale at han gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)