

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet ruteendring.

Dato

27.10.2017

Saksnummer

2016-01058

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Tripmonster t/r Stavanger - Sao Paulo for reise 21. desember 2016 - 16. januar 2017, pris kroner 25 585 for to voksne og to barn. I ettertid ønsket klager å endre reisedatoene og kontaktet Tripmonster. De fikk til svar at ombooking ikke var mulig da en ruteendring hadde ført til at flyselskapet hadde tatt over bestillingen, og at en endring derfor måtte utføres av flyselskapet. Flyselskapet forklarte at en ombooking var mulig mot et gebyr, men at dette måtte utføres av reisebyrået.

Klager stiller seg undrende til at reisebyrået nekter å ombooke billettene. I Tripmonsters vilkår står det at billettene kan endres dersom flyselskapets regler tillater det. Klager så seg til slutt nødt til å kjøpe nye billetter.

Klager krever refusjon av opprinnelig bestilling, kroner 25 585.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tripmonster har i det vesentlige anført:

Den 7. juli 2016 bestilte klager en reise på Tripmonsters nettside. I august kom en ruteendring fra flyselskapet. Tripmonster sendte den 18. august en e-post til klager med informasjon om ruteendringen, og forslag til nye avganger. Den 22. august bekreftet klager at de nye avgangstidene var i orden.

I slutten av september ble Tripmonster kontaktet av klager som ønsket å endre flybillettene til andre avreisedatoer. Flyselskapet hadde i dette tilfellet tatt over bookingen grunnet ruteendringen i august, det var derfor teknisk umulig for Tripmonster å endre klagers billetter. Tripmonster har flere ganger vært i kontakt med sin agent

support i flyselskapet for å se om de kunne hjelpe klager, men fikk til svar at alle endringer nå måtte skje hos flyselskapet.

Før klager kunne fullføre bestillingen måtte hun krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer følgende frem: "Flyselskapet kan med kort varsel endre flytider og innstille fly. Dette ligger utenfor Tripmonsters kontroll."

Klager tok igjen kontakt med Tripmonster og ga beskjed om at hun nå kun ønsket å benytte seg av returbillettene. Reisebyrået forklarte at dette ikke var mulig, og viste til sine regler og vilkår.

Klager valgte å ikke benytte seg av billettene. Da det er ingen refusjon av billettene, kan Tripmonster ikke imøtekomme klagers krav om tilbakebetaling.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Ruteendringer oppstår fra tid til annen. Selv om Lufthansa gjør sitt ytterste for å unngå ruteendringer vil det dessverre oppstå tilfeller hvor det vil være nødvendig. Klageren fikk beskjed via sitt reisebyrå om ruteendringen i august, fire måneder før avreise.

Lufthansa forstår det slik at klageren kun ønsket å benytte seg av returreisen. Dette er fullt mulig i henhold til Lufthansas regler og vilkår mot at billetten oppgraderes fra en tur retur billett til en enveisbillett. I henhold til standard prosedyre må passasjerer kontakte billettutsteder for endring av billetter, i dette tilfellet et reisebyrå.

Lufthansa noterer seg at billettene forble ubenyttet. Klageren bes henvende seg til sitt reisebyrå for videre behandling av eventuell refusjon.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klageren kjøpte flybilletter for seg og sitt reisefølge (til sammen 4 personer) hos Tripmonster, at det skjedde en ruteendring mer enn to uker før planlagt avreise som hun aksepterte, men at hun noe senere ønsket å endre reisedatoene. Tripmonster ba henne da om å henvende seg direkte til flyselskapet. I følge Tripmonster hadde flyselskapet overtatt bookingen etter ruteendringen. Flyselskapet ba klageren om å henvende seg til Tripmonster. Klageren endte opp med å kjøpe nye billetter.

Slik nemnda ser det kan klageren kreve prisen for de ubenyttede flybillettene - til sammen 25 585 kroner med fradrag for et endringsgebyr - refundert av Tripmonster fordi hun ikke fikk endret reisedatoene:

Det fremgår av Tripmonsters reisevilkår at reisen som klageren kjøpte, kunne endres / ombestilles hvis flyselskapet tillot det. Det aktuelle flyselskapet Lufthansa har bekreftet at det var tillatt med endringer i dette tilfellet mot et gebyr.

Det ser med andre ord ut til at klageren kunne endre billettene, men at Tripmonster henviste henne til Lufthansa for bistand med dette og vice versa.

Etter nemndas syn er det klagerens kontraktspartner Tripmonster som må ta det økonomiske ansvaret for at det ikke lot seg gjøre å endre billettene. Etter det nemnda kan se, fremgår det verken at retten til endring / ombestilling falt bort eller at ansvaret for å bistå med endringer / ombestillinger ble overført til flyselskapet, etter en ruteendring. Lufthansa har bekreftet at endringer / ombestillinger måtte skje gjennom Tripmonster også etter ruteendringen.

At klageren endte opp med ikke å benytte billettene, ser nemnda som en følge av at Tripmonster ikke bisto med endring av billettene.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Tripmonster refunderer 25 585 kroner med fradrag av endringsgebyr til klageren.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)