

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Spørsmål om betaling for merkostnadene for å endre billett

### Dato

30.08.2022

### Saksnummer

2022-00926

### Tjenesteytere

Flyr

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise med Flyr t/r Oslo - Bodø 19. - 22. mai 2022. Pris kroner 2 908 inkludert et gebyr på kroner 600 for "Smart-billett" som gav en fleksibilitet til å endre.

Den 15. mai ønsket klager å endre reisen til 3. til 6. juni, og måtte betale kroner 1 660 for dette. I vilkårene for Smart-billetten står det at endringer kan foretas inntil tre dager før avreise, det står ingenting om at man må betale for endringen.

Dette var første gang klager benyttet Flyr, og han føler seg lurt av liten tekst i vilkårene. Klager kjøpte og betalte for fleksibilitet, og mener flyselskapet ikke kan kreve ekstrabetaling for å endre reisedatoer. Det kan heller ikke være meningen at alle reisende med Flyr må lese «vilkårene» for å være passasjer. Ved å lese kriteriene i «smart» skal være tilstrekkelig beskrivelse av produktet. Klager mener han har vist tilstrekkelig aktsomhet for å kunne kjøpe en billett.

Klager opplever at Flyr ikke leverer det han har betalt for, og krever at kroner 1 660 for å endre dato blir refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager mener informasjon om billettvilkår ikke fremkommer tydelig nok i bestillingen.

Flyr mener passasjeren må sette seg inn i vilkårene for et kjøp og det må hakes av at man har lest vilkårene før man betaler og inngår transportkontrakten med Flyr. I tillegg har Flyr et eget punkt på nettsiden som omhandler endringer av billetter. Der fremkommer det tydelig at endringen for gitte billetttype, Smart, er gratis, men dersom ny reise er dyrere må differansen betales. Dette er helt i tråd med sammenlignbare flyselskaps nettsider og praksis, og Flyr skiller seg ikke ut her.

Flyr kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

**Nemnda bemerker**

Nemnda bemerker at ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende 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 og klager har ikke krav på refusjon av billettene verken på avtalerettslig, erstatningsrettslig eller annet grunnlag.

Etter nemndas syn er Flyrs vilkår og billettregler klare. Flyr har fremlagt kopi av sine vilkår for endring og avbestilling, og her står følgende:

"Hvis du endrer reisen din og den nye reisen er dyrere enn den opprinnelige, må du betale prisdifferansen."

Det er ikke uvanlig at det ved endring av flybilletter kan oppstå prisdifferanse på opprinnelig og ny billett.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

**Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)