

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettpris på grunn av feil i bestillingsprosessen.

Dato

26.04.2022

Saksnummer

2021-01562

Tjenesteytere

RCG Travelis

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Den 12. oktober 2021 bestilte klager en billett gjennom nettreisebyrået RCG Travelis. Han skulle reise med Turkish Airlines fra Oslo via Istanbul til Amman den 16. oktober 2021 og med returreise den 29. november 2021. Han betalte kr. 14180 for billetten. Under bestillingsprosessen ble imidlertid datoen for utreise flyttet til den 16. november. Han kontaktet RCG Travelis med én gang det ble oppdaget og fikk beskjed om at han ikke ville få noe igjen om han avbestilte billetten. Han fikk deretter informasjon om at han kunne betale kr. 795 så ville han få pengene for billetten refundert raskt. Klager betalte deretter kr 795, men har ikke mottatt noe i refusjon fra RCG Travelis og føler seg lurt.

Klager krever både billettprisen og gebyret refundert med totalt kr. 14975.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

RCG Travelis har tross oppfordring ikke inngitt tilsvar i saken.

Turkish Airlines har vist til at billetten er kjøpt gjennom et reisebyrå og at refusjonsspørsmålet derfor må håndteres av RCG Travelis.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. RCG Travelis har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

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 og betales. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende og klager har ikke krav på refusjon av billettene verken på avtalerettslig, erstatningsrettslig eller annet grunnlag.

Klager har krevd refusjon fordi han umiddelbart tok kontakt med RCG Travelis etter at han oppdaget feilen. Til dette bemerker nemnda at det er svært høy terskel for tilbakekallelse når en bindende avtale er inngått. Høyesterett har i Rt-2012-1904 slått fast at det avgjørende for tilbakekall er

- Om løftemottakeren har innrettet seg til at tilbakekall var avskåret
- og om løftegiveren (i dette tilfellet klager) har særlige grunner for tilbakekall.

I denne saken mener nemnda at det er klart at klager ikke har særlige grunner for tilbakekall og dermed full refusjon av det han har innbetalt.

Klager har således kun rett på refusjon i henhold til de aktuelle vilkårene for disse billettene. I tilfeller der billettene er ikke-refunderbare, har passasjerer i alle fall rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter på den ubrukte billetten. Nemnda anbefaler at RCG Travelis utbetaler refunderbare skatter og avgifter til klager.

Klager har opplyst at han betalte inn kr. 795 til RCG Travelis for å få hele billettbeløpet refundert. Nemnda kan ikke se at det ville vært mulig å omgå refusjonsvilkårene for billetten gjennom innbetaling av et såpass lavt gebyr. Dersom beløpet gjelder en avbestillingsforsikring kan det ha oppstått en misforståelse om hva denne faktisk dekker da klager snakket med RCG Travelis etter å ha oppdaget feilen i bestillingen. En avbestillingsforsikring dekker normalt ikke feil som følge av at man ikke har sjekket bestillingen før den ble bekreftet. RCG Travelis har ikke gitt noen forklaring og nemnda mener således at RCG Travelis må refundere beløpet på kr. 795 til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at RCG Travelis utbetaler refunderbare skatter og avgifter, samt refunderer det innbetalte beløpet på kr. 795 til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
Joachim Sponheim (SAS)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)