

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede flybilletter grunnet manglende reisedokumenter.

Dato

18.04.2024

Saksnummer

2023-03090

Tjenesteytere

Supersaver

Etihad Airways

Brussels Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybilletter hos Supersaver med flyselskapet Etihad Airways for seg og sin datter t/r Oslo - Shanghai, med avreise den 13. juni 2023. Pris NOK 14 987. Før avreise oppdaget klager at det manglet utløpsdato på deres kinesiske reisedokument (Travel Document). Klager ba derfor om full refusjon. Hun har kun mottatt NOK 2 504 fra Supersaver.

Klager mener det er urimelig at flyselskapet skal beholde pengene for flybillettene de ikke har benyttet.

Klager krever full refusjon av de ubenyttede flybillettene med NOK 14 987, med fradrag av NOK 2 504 mottatt fra Supersaver.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har i det vesentlige uttalt:

Klager bestilte reisen sin 17. april 2023 for to personer fra Oslo til Shanghai via Brussel og Abu Dhabi og tilbake fra Shanghai til Oslo via Abu Dhabi og Paris, med flyselskapet Etihad Airways. Kundens utreise var planlagt å ha avgang 13. juni 2023, og returreisen var planlagt til 13. september 2023.

Klager kontaktet Supersavers kundeservice den 12. juni 2023 og ba om å avbestille reisen. Kundeservice informerte da om at flyselskapets regler ikke tillater full refusjon i henhold billettens regler. Klager ba deretter om å endre sin reise til ny avgang 20. juni 2023 og retur 20. august 2023. Kundeservice sjekket prisen på den forespurte

ombookingen, og kostnaden som ble opplyst til klager var NOK 12 808 NOK. Klager avsto tilbudet.

Supersaver har tilbakebetalt skatter og avgifter til klager.

Supersaver avviser klagers krav om full refusjon på NOK 14 987, da flyselskapets regler ikke tillater dette i henhold til billettens regler.

Brüssels Airlines har i det vesentlige uttalt:

Brüssels Airlines opererte første flyvning fra Oslo til Brüssel. I henhold til fremlagt bookinghistorikk, ble klager registrert som no show på flight SN2288 fra Oslo til Brüssel den 13. juni 2023.

Etihad Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige uttalt:

Klager bes henvende seg til reisebyrået vedrørende spørsmål om refusjon.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, 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.

Nemnda forstår at det kan virke formalistisk at det ikke kan foretas en refusjon av en flybillett grunnet feil i reisedokumentene til passasjereren. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at verken reisebyrået eller flyselskapene i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)