

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om å ikke måtte betale for booking.

Dato

27.04.2023

Saksnummer

2022-02583

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Air France

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly med Air France fra Oslo til Tokyo via Paris den 10. juni 2022 (AF1275 og AF276). Planlagt retur var den 23. juni 2022 (AF275 og AF1274). Bestillingen ble gjort via byrået Tripmonster.

Grunnet covid-19-restriksjoner var Tokyo stengt for turisme. Klager forsøkte derfor å ombooke billetten til en senere avreisedato. Det var da eventuelt et gebyr på 50 EUR for å endre (per billett), noe klager var villig til å betale. Tripmonster svarte imidlertid aldri. Klager gav opp og sendte inn en anmodning om kansellering av flyvningen. Tripmonster svarte heller ikke på denne. Klager fikk hun bekreftelse på at anmodningene var mottatt, men det ble aldri tatt stilling til dem.

Kravet til klager er å ikke betale for flybilletten. Klager mener Tripmonster selv må bære kostnaden for et produkt de ikke har levert.

Klarna (betalingsformidleren) har anbefalt klager å kontakte Transportklagenemnda.

Klager bemerker at han har oversendt alt han har av dokumentasjon. Klager har heller ikke mulighet til å fremlegge en bedre tidslinje for hendelsesforløpet enn det som allerede er fremlagt. Klager har anført at han delvis ikke husker, og at Yahoo, inkludert han selv, sletter masse e-poster på grunn av plassparing.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tripmonster har anført at en tvist er startet direkte via Klarna-plattformen av kunden. Tripmonster er allerede i kontakt med passasjerer for å gi alle detaljer om billettvillekårene etablert av flyselskapet og dokumentasjonen som trengs for å kunne håndtere saken.

Sekretariatet til Transportklagenemnda har informert Tripmonster om at det er Klarna som har rådet klager til å kontakte Transportklagenemnda, og at Tripmonster derfor anmodes om å fremme tilsvaer. Tripmonster har ikke besvart denne henvendelsen.

Flyselskapet Air France har anført at siden billetten er kjøpt via en tredjepart, så kan Air France ikke gjøre noe for å hjelpe til. Når et billett kjøp gjøres via en bookingside eller reisebyrå må alle refusjoner og ombookinger gå via disse.

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.

Grunnlaget for tvisten er hendelsesforløpet i forbindelse med et ønske om å endre billettene.

Ved bestilling av flyreise på internett er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende.

I et tilfelle hvor det er passasjeren selv som ønsker å endre eller avbestille en reise, er det den inngåtte avtalen/de konkrete billett vilkårene/flyselskapets regler for den aktuelle billetttypen som er utgangspunktet for om dette er mulig eller ikke.

I fremlagt bestillingsbekreftelse fra Tripmonster står det innledningsvis "Vi minner deg om at når reservasjonen er bekreftet, vil en avlysning være underlagt flyselskapets betingelser. (De fleste billettene er begrenset økonomiklasse der endring og avbestilling ikke er tillatt), og beløpene svarende til administrasjonskostnader og tilleggstjenester er ikke refunderbare." Lenger ned står det: "Betingelser for endringer og kanselleringer for flybilletter avhenger av flyselskapets retningslinjer for hver prisklasse. Legg merke til at hvis den avtalte prisen tillater endringer, kanselleringer og/eller tilbakebetalinger vil kostnadene for disse handlingene fastsettes av flyselskapet. Videre vil TripMonster belaste 30 EURO pr passasjer i ekspedisjonsgebyr i alle tilfeller, unntatt reservasjoner med British Airways, hvor ekspedisjonsgebyret vil være 50 EURO pr. passasjer."

Slik nemnda tolker ovenstående informasjon vil muligheten til å endre/avbestille avhenge av flyselskapets vilkår. Dersom endring/avbestilling er tillatt, vil Tripmonster belaste et ekspedisjonsgebyr på 50 EUR per passasjer.

Nemnda kan basert på fremlagt dokumentasjon ikke se om klagers konkrete billetter tillot endringer/avbestillinger eller ikke.

Klager har imidlertid forklart og redegjort for at endringer skulle være mulig, men at Tripmonster var umulige å få kontakt med. Han fikk aldri noen konkret tilbakemelding på anmodning om endring eller kansellering. I og med at endringer/kanselleringer måtte tas via billettformidleren (slik Air France anfører) mener nemnda at Tripmonster skulle vært tilgjengelig for klager. Dette for å kunne veilede og opplyse om hvorvidt endringer/avbestillinger var mulige eller ikke i det konkrete tilfellet. I henhold til klagers forklaring (korrespondanse med Klarna) forsøkte han å komme i kontakt med Tripmonster i god tid før avreise (begynnelsen av mai 2022). Grunnet manglende svar på sine henvendelser fikk ikke klager avklart situasjonen, og reisen ble hverken benyttet eller ombooket. Hverken Tripmonster eller Air France har til nemnda imøtegått klagers fremstilling av hendelsesforløpet. Nemnda mener at Tripmonster har opptrådt erstatningsbetingende ved å unnlate å veilede/gi konkret svar til klager. Dette medførte tap i form av ubenyttede flybilletter som måtte betales for. Nemnda anbefaler på grunnlag av dette at Tripmonster trekker tilbake kravet om betaling for reisen.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Tripmonster trekker tilbake kravet om betaling for reisen.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)