

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter da klagers sønn ikke fikk reise alene grunnet hans alder.

Dato

24.05.2022

Saksnummer

2021-01877

Tjenesteytere

Mytrip

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en flybillett for sin sønn på 15 år for reise med Ryanair fra Torp til Alicante t/r 2. - 8. oktober 2021. Klager fant billetten på Finn.no, og billetten ble kjøpt hos reisebyrået Mytrip for kroner 4 320.

Da klager søkte på reiser på Finn.no ble hun gjort oppmerksom på at barn over 12 år betraktes som voksne. Klager bestilte derfor en reise for sin sønn i god tro på at han kunne reise alene. I ettertid viser det seg at Ryanair ikke godtar at barn under 16 år reiser alene. Klager ble ikke på noe tidspunkt gjort oppmerksom på dette, og mener Finn.no har villedet klager. Klager mener dette er i strid med markedsføringslovens § 2.1. ledd.

Klager måtte kjøpe ny flybillett med annet selskap til kroner 6 681 som hun krever refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Mytrip har i det vesentlige anført:

Mytrip er en formidler av reisetjenestene, inkludert flybilletter, som tilbys på nettstedet Mytrip.no. Mytrip opptrer utelukkende som mellommann, og avtalen om faktisk levering av flybilletter og flytjenester trer i kraft direkte mellom forbrukeren og det aktuelle flyselskapet.

Før klager fikk bestilt reisen på Mytrips nettsider måtte hun krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem under punkt 3.2.4. seksjon f. at Mytrip ikke formidler

bestilling av reiser for barn som skal reise alene, og at barn under 18 år må ledsages av en voksen.

Mytrip kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Når det gjelder klagen mot Finn.no avviser nemnda den delen av klagen fordi den faller utenfor nemndas kompetanse jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav a. Det vises i den forbindelse til at Transportklagenemnda har rett og plikt til å behandle tvister mellom passasjerer som klager i medhold av § 1-4 og foretak som nevnt i § 1-7. Finn.no er ikke omfattet av tjenesteyterne som er underlagt klageordningen.

Nemnda behandler imidlertid saken mot Mytrip.

I henhold til Mytrips kjøps- og reisevilkår, som klager måtte godkjenne ved bestilling, er man som kunde pliktig til å kontrollere at alle opplysninger er korrekt før man gjennomfører sin bestilling. Dette innebærer også at man leser og bekrefter at man har forstått vilkårene.

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.

I henhold til Mytrips vilkår punkt 3.2.4. seksjon f., kommer det frem at reisebyrået ikke aksepterer bestillinger for barn under 18 år som skal reise alene. Dette innebærer at kunden må henvende seg direkte til flyselskapet og bestille reisen der, og videre forholde seg til flyselskapets regler vedrørende barn som reiser alene.

Nemnda kan i dette tilfellet ikke se at Mytrip er å klandre for at klagers sønn ikke fikk reise, og kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda avviser saken mot Finn.no. I saken mot Mytrip anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)

