

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av booking.

### Dato

16.09.2021

### Saksnummer

2021-00272

### Tjenesteytere

Flysmarter.no

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Oslo til Tirana via Frankfurt den 19. desember 2020 med Lufthansa (retur den 20. januar 2021). Billettene var kjøpt via reisebyrået Flysmarter for 6323 NOK. Klager avbestilte billettene i desember fordi Lufthansa tilbød dette til alle passasjerer - betinget av en måtte komme med nye datoer innen 31. januar 2021 for å re-booke. Hvis nye billetter var dyrere måtte passasjeren betale differansen.

Klager ble enig med Flysmarter om å heller få pengene tilbake, ettersom prisdifferansen for de nye datoene var mye høyere enn på Lufthansa sine hjemmesider. Klager mente mellomlegget måtte være på 3000 NOK, mens Flysmarter sa at klager måtte betale 5000 NOK. Den 28. januar 2021 ble de derfor enige om at klager skulle få refundert 4943 NOK, grunnet noen gebyrer.

I februar fikk klager så beskjed fra Flysmarter om at han ikke ville få refusjonen som avtalt, men kun flyskatter. Klager svarte da tilbake at han heller ville finne en ny reise og betale differansen. Klager fikk da tilbud om å betale ca 3200 NOK. Klager sa ja til dette. Han fikk så en ny mail fra Flysmarter om at Lufthansa nå ikke gikk med på ombooking, ettersom fristen for dette var 31. januar 2021.

Klager kontaktet Lufthansa som bekreftet at de ikke kunne hjelpe, og at Flysmarter burde ha informert klager før 31. januar. Flysmarter har i ettertid sagt at klager burde ha bestemt seg innen 31. januar. Klager stiller spørsmålstegn med hvordan han kunne ha gjort dette, da de ble enige om at han skulle få tilbake nesten 5000 NOK. Klager ventet i god tro på pengene frem til han fikk e-posten om at han kun ville få skatter tilbake.

Basert på ovenstående hendelsesforløp krever klager at Flysmarter betaler differansen av beløpet de bekreftet (4943 NOK) og det han får tilbake av flyskatt.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Flysmarter har anført følgende:

Kunden hadde en booking hos Flysmarter med avgang den 19. desember.

Den 7. desember fikk Flysmarter en e-post fra kunden med ønske om å ombooke billettene. Flysmarter informerte om at ombookingen måtte gjennomføres før den 31. januar 2021. Etter ytterligere korrespondanse samme dag ble det bekreftet at bookingen skulle kanselleres slik at de kunne ombooke senere.

Den 28. januar tok kunden kontakt igjen for ombooking. Flysmarter sendte flere e-poster med informasjon om ombookingsalternativer, men kunden ville aldri ombooke. Ombookingen ble derfor aldri gjennomført.

Kunden spurte også om refusjon. Flysmarter kontaktet Lufthansa for å høre om det var mulig med refusjon av billettene, men ettersom ingen av flyvningene var kansellert var ikke dette mulig. Dette er flyselskapet sine regler. Flysmarter må følge disse. Kunden kansellerte flyvningene og gjennomførte aldri noen ombooking. Grunnet dette tilbyr flyselskapet kun refusjon av flyskatter.

Det er ikke mulig å få full refusjon i henhold til flyselskapets regler, og heller ikke mulighet for å ombooke, ettersom 31. januar har passert.

Lufthansa leverte tilsvaret i saken, men ba om at dette måtte holdes konfidensielt og ikke deles med passasjerer. Sekretariatet for Transportklagenemnda har informert Lufthansa om at tilsvaret må deles med passasjerer/klager dersom det skal være en del av saken. Lufthansa ble deretter bedt om å komme tilbake med en bekreftelse på at tilsvaret kunne deles, samt informert om at saken ville kunne bli behandlet uten tilsvaret dersom de ikke kom med en tilbakemelding på dette. Lufthansa gav ingen tilbakemelding. Lufthansa sitt tilsvaret er med dette ikke journalført i saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager kansellerte sin booking den 7. desember 2020 med avtale om å ombooke til ny reise innen den 31. januar 2021.

I henhold til Flysmarter sitt tilsvaret var ingen av klager sine flyvninger innstilt fra flyselskapet sin side på det tidspunktet klager kansellerte bookingen. EU-forordning 261/2004 om passasjerers rettigheter ved forsinkelse, kansellering og nektet ombordstigning kommer med dette ikke til anvendelse i denne saken.

Lufthansa hadde tilbud om at passasjerer kunne kansellere bookingen sin og ombooke til ny reise innen 31. januar 2021. Klager ombooket ikke sin reise innen 31. januar. Basert kun på flyselskapets regler kan nemnda dermed ikke se at klager har rett på hverken ombooking eller refusjon av flybillettene i henhold til disse. Unntaket er refunderbare skatter og avgifter.

Spørsmålet i denne saken er imidlertid om Flysmarter kan stilles ansvarlig for klagers tap på grunn av e-posten datert 28. januar.

E-posten datert 28. januar fra Flysmarter lyder følgende: "The total amount of the refund will be 4943 NOK. Please get back to us if you would like to proceed". Nemnda mener denne e-posten er formulert på en slik måte at klager hadde rimelig grunn til å tro at summen ville bli refundert dersom han godkjente dette. Slik nemnda ser det kunne klager fortsatt hatt muligheten til å ombooke seg dersom han ikke hadde fått e-posten om refusjonsbeløp på 4943 NOK, ettersom det fortsatt var noen dager igjen til fristens utløp. Nemnda mener med dette at Flysmarter bør refundere avtalt sum til klager, jf. mailen datert 28. januar. Det kan gjøres fratrekk for eventuelt allerede refunderte skatter og avgifter.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Flysmarter refunderer 4943 NOK til klager. Det kan gjøres fratrekk for eventuelt allerede refundert beløp dersom aktuelt.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)