

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter.

Dato

25.05.2022

Saksnummer

2021-01999

Tjenesteytere

Mytrip

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge, til sammen 3 personer, skulle reise tur-retur med Norwegian fra Oslo til Budapest 23.– 29. desember 2021. Reisen kostet totalt 9173 kroner, og ble bestilt gjennom Mytrip. Grunnet pandemien, ønsket klager å endre reisemål til Chania i september 2022 i stedet, og kontaktet Mytrip den 7. desember 2021. Klager fikk da beskjed om at det kostet 3919 kroner for å gjøre denne endringen. Klager betalte den avtalte prisen. Klager mottok en e-post fra Mytrip den 8. desember, der de fikk beskjed om at de måtte betale ytterligere 4250 kroner for at endringen kunne utføres. De fikk bekreftet via chat at den totale kostnad for endringen var 8169 kroner. Klager ville ikke betale så mye for å endre billettene, og viser til at Norwegian bare krever 650 kroner for tilsvarende endring. Klager har fått refundert 3919 kroner, og krever full refusjon av de opprinnelige billettene, totalt 9179 kroner

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kunden bestilte den 23. september 2021 en tur-returreise med Norwegian for tre personer fra Oslo til Budapest den 23.-29. desember 2021.

Det er bestilt som to enkeltbilletter slik at ut og hjemreise er helt uavhengige av hverandre.

Den 7. desember tok kunden kontakt med kundeservice over chat, da hun ønsket å endre sine billetter til en reise til Chania i september 2022.

Ettersom kunden ikke hadde kjøpt billetter som kunne endres, ble det belastet en ombookingsavgift på 552 kroner per person, i tillegg til en service pakke på totalt 195 kroner.

Flyselskapets avgift for å ombooke var 2068 kroner, så til sammen betalte kunden 3919 kroner for denne endringen.

Da selve ombooking skulle foretas, viste det seg at det ikke fantes tilgjengelige plasser på fly i den samme booking klassen som den opprinnelige. Dette medførte en merkostnad på 4250 kroner, og som kunden ble bedt om å betale via en tilsendt lenke. Kunden betalte aldri dette beløpet, og det innbetalte beløpet, 3919 kroner, ble derfor refundert til kunden den 9. desember 2021.

Den 10 desember 2021 chattet kunden med vår kundeservice, og fikk forklaring på hva som var tilfellet.

Efter den 10 desember 2021 har kunden ikke kontaktet Mytrip for ombooking. Den planlagte flyreisen i desember 2021 gikk som normalt, og klagers billetter ble «noshow», da de ikke reiste.

Mytrip må følge de fastsatte billettregler gitt av flyselskapet, og i dette tilfellet er billettene ikke refunderbare verken før eller etter avreise.

Mytrip kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av billettene.

Nemnda bemerkar

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

Klager fikk først stipulert én pris for å endre billettene. Summen ble innbetalt. Klager ble så forespurt en ytterligere betaling for å gjennomføre endringen. Da denne summen ble uforholdsmessig høy, betalte ikke klager inn beløpet.

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.

Basert på sakens dokumenter og informasjon legger nemnda til grunn at klagers billetter i utgangspunktet ikke kvalifiserte for refusjon eller kostnadsfri endring. Mytrip kunne imidlertid tilby å assistere med endring av klagers booking mot gebyrer til flyselskapet og Mytrip's egne gebyrer.

I henhold til Mytrip sine vilkår har de som mellomledd ingen innflytelse på flyselskapets vilkår for endringer i bookingen. Slik nemnda ser det var stipulert pris for ombookingen først 3919 NOK. Da dette var betalt inn av klager hadde imidlertid tilgjengeligheten av seter på flyvningen endret seg. Klager ble da bedt om å betale inn ytterligere 4250 NOK for endringen. Klager aksepterte ikke dette.

Nemnda finner det korrekt at reisebyrået måtte forholde seg til flyselskapets regler og priser for endringer av bookingen. Nemnda kan videre ikke se at det ble inngått noen bindende avtale om å få den nye reisen til 3919 NOK ekstra. Det kan heller ikke stadfestes at klager fikk noen oppdatert formell bekreftelse på at endringen var

gått igjennom i henhold til det nevnte ombookingsgebyret. Mytrip har refundert den innbetalte summen for ombooking (3919 NOK).

I den senere e-posten fra Mytrip med den ytterligere kostnaden for å endre (datert 8. desember 2021), ble det bemerket at klagers billetter ikke var ombooket ennå, og at Mytrip ikke kunne garantere totalpris for endringen. Helt nederst i e-posten sto det også at klager kunne ignorere e-posten dersom han ikke ønsket å ombooke. Slik nemnda forstår hendelsesforløpet ble bookingen stående som den var, med tur/retur-reise Oslo-Budapest i desember 2021. Bookingen ble med dette hverken endret eller benyttet.

Nemnda kan basert på skissert hendelsesforløp og dokumentasjon ikke konkludere med at Mytrip er erstatningspliktig overfor klager. Da flyvningene i klagers booking gikk som normalt, og klager med reisefølge ikke møtte opp på disse, må de regnes som "no show". Ettersom det var tale om ikke-refunderbare billetter, har klager kun rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter. Nemnda anbefaler at Mytrip søker om refusjon av disse fra Norwegian, og deretter refunderer videre til klager.

Klager anbefales å kontakte sitt forsikringsselskap for å undersøke om tapet kan være dekningsmessig etter forsikringen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Mytrip søker om refusjon av refunderbare skatter og avgifter til Norwegian, og deretter refunderer disse videre til klager. Utover dette anbefales det ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)

Joachim Sponheim (SAS)