

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon i tråd med avtalen. Spørsmål om klager var i aktsom god tro.

### Dato

13.06.2024

### Saksnummer

2023-03310

### Tjenesteytere

Finnair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Finnair fra Oslo til Melbourne den 13. januar 2023, med retur fra Sydney til Oslo den 19. juni 2023. Klager betalte 22 931 NOK for flybilletten. Klager måtte endre sin retur, da han ønsket å reise tidligere enn planlagt, og ringte Finnair i april 2023 for å undersøke mulighet for ombooking. Det ble opplyst at billetten kunne endres, eller avbestilles, og at han da ville motta refusjon av den gjenværende delen av billetten. Klager mottok i den forbindelse skriftlig melding om at det ville bli refundert 3106 EUR, noe klager også fikk bekreftet av Finnair per telefon. På bakgrunn av disse opplysningene avbestilte klager sin retur, og kjøpte ny billett med annet selskap.

Klager mottok imidlertid refusjon i norske kroner, 3106 NOK og senere 4434 NOK, totalt 7540 NOK.

Klager mener Finnair som en profesjonell aktør, er nærmest til å bære risikoen for slik feilinformasjon som ble gitt ham.

Klagers krav er som følger:

3106 EUR tilsvarer 35678,93 NOK, og med fratrekk av refundert beløp 7540 NOK, er klagers restkrav 28138,93 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en tur-retur billett fra Oslo til Melbourne den 13. januar 2023 med retur fra Sydney til Oslo den 19. juni 2023. Klager betalte 22931 NOK, tilsvarende ca. 2230 EUR.

Klager ringte Finnair den 3. april 2023 vedrørende sin returbillett. Han ble da fortalt at reisen kunne endres uten kostnad eller refunderes. Det ble gjort en menneskelig feil fra Finnair sin side, da refusjonsbeløpet ble oppgitt i euro og ikke i norske kroner.

Finnair har refundert den ubenyttede returbilletten i henhold til gjeldene regler, med til sammen 7540 NOK.

Klager burde ha gjort Finnair oppmerksom på det faktum at refusjonsbeløpet som ble oppgitt var høyere enn kostnad for den opprinnelige tur-returbilletten, slik at Finnair hadde fått muligheten til å korrigere feil. Finnair anser det som urimelig at klager skulle bli beriket som følge av en menneskelig feil gjort av Finnair.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda bemerker at det ikke er bestridt at klager fikk feil informasjon fra kundebehandler hos Finnair. Klager fikk opplyst at ved avbestilling av returreisen ville han få 3106 EUR refundert for den ubrukte delen av flybilletten. Spørsmålet for nemnda er om Finnair er bundet av disse opplysningene.

Utgangspunktet er at avtaler skal holdes slik de er inngått, med mindre det foreligger en feil som er så åpenbar at kunden innså eller burde innsett dette, jf. avtaleloven § 32.

Om klager var i aktsom god tro, må bero på en konkret vurdering der det tas hensyn til blant annet hva flybilletten opprinnelig kostet og hvilket beløp som klager ble lovet. Nemnda mener at avviket mellom hva den opprinnelige flybilletten kostet tur/retur (22 931 NOK) og det opplyste beløpet (3106 EUR) var så stort at klager burde forstått at det opplyste beløpet var feil. Klager hadde benyttet utreisen og det må ha fremstått usannsynlig at klager skulle få refundert langt mer i refusjon enn det billetten tur/retur opprinnelig kostet. Nemnda mener derfor at klager ikke har krav på ytterligere refusjon ut over de 7 540 NOK som klager har fått refundert.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)