

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av kansellert bestilling.

### Dato

14.03.2017

### Saksnummer

2016-00522

### Tjenesteytere

Expedia.no

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en fly/reise hos Expedia med Lufthansa t/r Oslo - Budapest. I ettertid ønsket klager å avbestille reisen. Han kontaktet Lufthansa da ingen avbestillingsregler kom frem på mottatt reiserute fra Expedia. Etter råd fra Lufthansa trykket klager på kanselleringsknappen for å få oversikt over eventuelle avbestillingsgebyrer. Klager kontakter deretter Expedia for å kansellere sin hotellreservasjon. Konsulenten klager snakket med kunne derimot ikke si noe om avbestillingsgebyr fra Lufthansa.

I ettertid kommer det frem på klagers reiserute at billettene ikke kan endres eller refunderes. Dette stod ikke oppført på klagers reiserute til å begynne med, det vises til fremlagte utskrifter av reiseruten.

Klager stiller seg kritisk til stadig ny og manglende informasjon på Expedias nettsider, han ville aldri ha kontaktet Lufthansa om det hadde kommet frem på reiseruten at billetten ikke var refunderbar.

Klager krever full refusjon av ubenyttet flybillett, kroner 7 850,36.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Når en bestiller en reise på Expedias nettsider, kommer alltid avbestillings- og endringsregler tydelig frem på siste bilde før man gjennomfører kjøpet.

Alle spørsmål vedrørende en reise som er bestilt hos Expedia må stilles direkte til reisebyrået. Klager har i dette tilfelle kontaktet flyselskapet.

Klager har lagt frem to bilder som viser deler av hans booking. Det kommer ikke frem når disse bildene er tatt. Klager har videre fremlagt en kopi av hans reiserute som

bevis. Denne er datert 6. mars 2016, samme dag som bestillingen ble gjennomført. Her kommer det tydelig frem at reisen ikke kan endres eller kanselleres.

Klager har fått refundert skatter og avgifter i henhold til Lufthansas avbestillingsregler, kroner 1 512.

Expedia kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klageren ikke kunne benytte flybillettene som han hadde kjøpt med Lufthansa hos Expedia. Han krever billettene refundert av Expedia.

Expedia er formidler av flybilletter. Det er Expedia som står som bestiller av billettene hos flyselskapet Lufthansa. Kommunikasjon om avbestilling må da skje gjennom Expedia.

Slik nemnda ser det kan ikke klageren kreve refusjon:

Den fremlagte dokumentasjonen viser at klageren fikk oppfordring i bookingbekreftelsen om å ta kontakt med Expedia ved spørsmål. Dokumentasjonen viser videre at det gis informasjon om avbestillingsregler før bestilling på Expedias nettsider, og at klageren dessuten fikk informasjon om at de aktuelle billettene ikke kunne refunderes i bookingbekreftelsen.

At klageren avbestilte på Lufthansas hjemmeside med bistand fra flyselskapets chattersupport, kan ikke sette ham i noen bedre stilling.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)