

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om å slippe betaling av bestilt flyreise. Spørsmål om hvordan informasjon på nettside skal tolkes.

### Dato

29.09.2023

### Saksnummer

2023-00803

### Tjenesteytere

Flysmarter.no

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en flyreise for to personer gjennom flysmarter og forsøkte å betale med kredittkort. Dette gikk ikke, og klager valgte derfor å benytte seg av giro/faktura. Klager ventet på fakturaen, men den kom ikke.

Klager forteller at han kontaktet selskapet og spurte om når fakturaen kom, og fikk beskjed om at turen var betalt. Etter 6 uker turte ikke klager å vente mer fordi han begynte å lure på om dette var en seriøs bedrift. Klager forteller at han gikk inn på siden deres og leste at kjøpet ikke var bindende så lenge det ikke var betalt og undersøkte på nett når man skal få faktura og der sto det en måned. Klager bestilte så ny tur med et annet selskap. Han kontaktet deretter flysmarter for å avbestille turen.

En uke senere mottok klager faktura i posten. Han kontaktet da selskapet og sendte med utdrag fra vilkårene deres der det står at bestilling ikke er bindende før betaling og at han har fått faktura alt for sent, men fikk som svar at han må betale.

Klager krever å slippe å betale, og viser til skjermbilde fra Flysmarters nettside der klager anfører at det fremgår at bestilling ikke er bindende så lenge det ikke er betalt.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flybilletter er ikke omfattet av angreretten etter angrerettsdirektivet.

Når kunder gjør en reservasjon gjennom oss, er de nødt til å akseptere våre vilkår og betingelser som fremgår her: <https://flysmarter.no/reisevilkar>.

Det stemmer at det i paragraf 4 står følgende:

«Før betaling er bestillinger mulig å avbestille uten kostnad».

I paragraf 3 spesifiseres det hva som anses som en betaling:

«Booking er bindende når vilkår for faktura eller delbetaling har blitt godkjent, eventuelt når betaling til FlySmarter har blitt gjort.»

Som dere kan se, er en betaling enten at man velger delbetaling gjennom faktura eller å foreta betaling direkte til oss gjennom bankoverføring eller kortbetaling. I denne saken valgte kunden delbetaling.

Vi sendte ut en e-billett 1. November som betaling som ble gjort via delbetaling. Som dere kan se i vedleggene, spurte kunden om billettene han «betalte for». Han sendte også en annen e-post om at han ønsket «billettene han bestilte», og vi svarte at vi sendte disse til ham. Det fremgår klart av disse e-postene at han visste at han betalte for billettene.

21. desember ønsket han å avbestille, men i henhold til billettvikårene fra flyselskapet er billettene ikke-refunderbare. Det innebærer at vi ikke kan få noen refusjon dersom kunden avbestiller. Avbestillinger og refusjoner gjennomføres alltid i henhold til flyselskapenes regler.

Om kunden kontakter oss kan vi søke om tilbakebetaling av refunderbare skatter og avgifter, men ingen refusjon vil utstedes av oss utover dette ettersom 1) kunden har betalt for billettene ved å akseptere delbetaling og 2) billettene er ikke-refunderbare.

### **Nemnda bemerker**

Hva som anses som en bindende bestilling og betaling fremgår av Flysmarters nettsider, og av deres reisevilkår.

Klager har vedlagt skjermbilde fra Flysmarters nettside der det blant annet står følgende:

«Hva skjer hvis jeg ikke betaler i tide?

Din bestilling er ikke bindende så lenge du ikke gjennomfører en betaling eller velger fakturering.

Bestillingen blir automatisk avbooket om du ikke slutfører din betaling eller velger fakturering før den tiden som angis ved booking».

Flysmarters betingelser punkt 4. med tittelen «avbestilling og ombooking» har følgende tekst:

«Før betaling er bestillinger mulig å avbestille uten kostnad.»

Punkt. 3 i selskapets reisevilkår har tittelen «Betaling».

Nedenfor står det «Booking er bindende når vilkår for faktura eller delbetaling har blitt godkjent, eventuelt når betaling til FlySmarter har blitt gjort. Du kan betale med internettbank via Trustly, samt via faktura, delbetaling eller med kort.[...]»

Klager har, etter det som er opplyst, valgt faktura som betalingsmetode ved bookingen.

Nemnda mener at FlySmarters vilkår er utydelige og svært vanskelige å lese. Nemnda viser til avtaleloven § 37 nr 3, som fastsetter at uklare vilkår skal tolkes i forbrukerens favør. Basert på det mener nemnda at klager i dette tilfellet har anledning til å avbestille med rett til full refusjon.

Nemnda anbefaler at FlySmarter refunderer klagers billett fullt ut.

**Vedtak**

Nemnda anbefaler at FlySmarter refunderer klagers billett fullt ut.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Christine Alette Benum (Widerøe)