

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om vurdering av lovligheten til reisebyråets opptreden

Dato

14.09.2020

Saksnummer

2020-00146

Tjenesteytere

Mytrip

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Lalibella til Mombasa via Addis Abeba den 27. desember 2019. Han kjøpte enveisbillett gjennom Mytrip. Klager fikk oppgitt en pris og aksepterte denne. Han mottok så en bekreftelse: Enveisbillett fra Lalibella til Mombasa. I henhold til vedlagt bekreftelse betalte klager 3400 NOK.

Da klager logget inn i Mytrip sin app registrerte han imidlertid at Mytrip hadde booket en gyldig returbillett fra Mombasa til Lalibella den 10. januar i klager sitt navn - uten å informere klager om dette verken i bestillingsfasen eller bekreftelsen mottatt på mail.

Klager antok umiddelbart at dette måtte skyldes en feil og antok at han hadde blitt feilaktig belastet for skatter og avgifter tilknyttet den feilaktige returbilletten. Klager tok kontakt med Mytrip den 1. desember, og fikk til svar at de hadde laget en tur-retur billett for å gi klager den laveste prisen på markedet. Enveisbillett ville ha kostet mer. Klager fikk beskjed om at han om ønskelig kunne benytte returen, og at de kunne forsikre han om at han ikke har måttet betale noen ekstra kostnader.

Klager reagerte sterkt på Mytrip sitt svar. Han svarte at dette var uakseptabelt. Mytrip hadde uten å høre med klager bestilt billett i hans navn, og satt klager i et dårlig lys overfor flyselskapet.

Klager fikk da et nytt svar fra Mytrip, hvor de forklarte hendelsen med en midlertidig teknisk feil, men at dette ikke ville gå utover klager økonomisk.

Mytrip slettet først returbilletten etter klager hadde gjennomført sin opprinnelige bestilling.

Klager kan ikke vite om den ikke-bestilte returbilletten medførte ekstra skatter og avgifter for han. Klager ønsker at Transportklagenemnda vurderer lovligheten av å bestille billetter i kunders navn, som kunden ikke selv har bedt om.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 30. november 2019 booket klager en enkeltbillett fra Lalibela til Mombasa via Mytrip sine hjemmesider.

Mytrip sitt mål er å tilby sine reisende så lavest pris som mulig. Som et ledd i dette legges det iblant til en returreise på bookede enkeltbilletter, da det resulterer i en bedre pris. Klager har således ikke betalt noen ekstra skatter og avgifter grunnet denne løsningen.

Mytrip beklager at klager har fått forskjellig informasjon ved kontakt med kundeservice. Dette vil bli videreformidlet til rett avdeling for å unngå at det skjer igjen. Da klager ikke har stilt noen ytterligere krav enn en forklaring på hva som har skjedd anser Mytrip saken som avsluttet.

Nemnda bemerker

I henhold til transportklagenemndforskriften § 1-3 (1) behandler nemnda "tvister" mellom passasjerer som klager i medhold av § 1-4 og foretak som nevnt i § 1-7. I denne saken foreligger det ingen tvist mellom klager og Mytrip, men klager har ønsket en vurdering av lovlighet av Mytrips handling. Dette er etter nemndas oppfatning utenfor nemndas kompetanse jf. transportklagenemndforskriften § 1-3, og saken avvises derfor i medhold av transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav a).

Nemnda bemerker at klager kan kontakte Forbrukertilsynet for en mulig vurdering av MyTrips praksis.

Vedtak

Sak avvises jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav a).

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)