

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr grunnet feilbestilt avreisedato.

Dato

24.08.2023

Saksnummer

2023-00876

Tjenesteytere

Flysmarter.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en flyreise hos Flysmarter.no for reise t/r Oslo til Madrid med Lufthansa. Pris NOK 2 005. Fire dager etter at klager bestilte reisen oppdaget hun at hun hadde bestilt feil dato, avreise den 19. mars 2023 i stedet for avreise den 19. februar 2023.

Klager kontaktet Flysmarter og fikk hjelp til å booke om reisen til korrekt dato. Hun ble informert om at endringen ville koste ca NOK 4 000. Ikke på noe tidspunkt ble klager informert om at hun ikke ville motta refusjon for den opprinnelige bookingen.

Klager krever opprinnelig billett refundert med NOK 2 005.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager booket feil dato. Hun kontaktet Flysmarter og fikk hjelp til å booke om billetten mot gebyr i henhold til flyselskapets og reisebyråets regler og vilkår.

Klager ble informert om at det ville koste NOK 4 040 å endre flybilletten i endringsgebyr og prisdifferanse:

EUR 70 i endringsgebyr fra flyselskapet

NOK 2 964 i prisdifferanse mellom opprinnelig og ny billett

NOK 600 i administrasjonsgebyr fra Flysmarter

Klager hadde kjøpt en lavprisbillett uten refusjon, det er derfor ingenting som tilsier at klager skulle ha krav på refusjon av denne.

Et endringsgebyr vil alltid komme i tillegg til hva du betalte for den opprinnelige flybilletten. Den opprinnelige billettprisen kan aldri refunderes, da verdien brukes for den nye billetten. Klager ble informert om hva det ville koste å endre billetten, og hun ble informert om at det ikke er refusjon på opprinnelig billett.

Flysmarter kan ikke se å ha gjort noe galt i dette tilfellet, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende og klager har ikke krav på refusjon av billettene verken på avtalerettslig, erstatningsrettslig eller annet grunnlag.

Det fremkommer i sakens dokumenter i en e-post fra Flysmarter til klager datert den 15. februar 2023, at det ville koste NOK 4 040 å endre billetten til datoen klager ønsket. Videre i samme e-post kommer det frem at det ikke er refusjon på opprinnelig flybillett: "Please be also informed that since the payment for the original booking is made it is not refundable in case of passenger's cancellation."

Flysmarter har etter nemndas syn handlet i tråd med reisebyråets og flyselskapets vilkår, og nemnda kan ikke se at Flysmarter har opptrådt uforsvarlig i dette tilfellet.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Lydia Johansson (SAS)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)