

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om 100 % refusjon av flybilletter på grunn av endringer.

### Dato

31.10.2016

### Saksnummer

1250/15F

### Tjenesteyter

Flightfinderno

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Stavanger (LH0879 7:00am) til Orlando via Frankfurt (LH0464 1:45pm) den 12. desember 2015. Flyvningen fra Stavanger til Frankfurt ble kansellert.

Ny rute ble Stavanger (LH6153 kl. 09:50) til Orlando (ankomst kl. 18:05 den 13. desember) via Copenhagen (LH827 kl. 12:25) og Frankfurt (LH464 kl.13:40 den 13. desember) 13. desember 2015.

Den nye ruten ønsket ikke klager å benytte, klager kansellerte billettene selv hos Lufthansa og ønsker kun at Flightfinder refunderte pengene. Klager sendte e-post til Flightfinder om ønske å kansellere. Flightfinder tar gebyr for å refundere og dette aksepterer ikke klager.

Klager krever 100% refusjon av flybillettene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Flightfinder.no har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Flightfinder i det vesentlige anført:

Klager har kansellert reisen direkte hos flyselskapet. Flightfinder kan refundere billettprisen med fratrekk av et administrasjonsgebyr på 199 kroner.

### Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Flightfinder.no ved nemndas e-post av 16. november 2015 med frist til 11. januar 2016 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at dersom selskapet ikke benytter seg av sin rett til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på

grunnlag av de opplysninger som fremkommer i saken. Det opplyses videre om at uimotsagte påstander fra en av partene normalt vil bli lagt til grunn som faktum av nemnda.

Flightfinder.no har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Klager hadde bestilt og betalt billettene gjennom Flightfinder.no. Det innebærer bl.a. at kommunikasjon mellom flyselskapet og klager i hovedsak skal skje gjennom Flightfinder. Det samme gjelder ved tilbakebetaling av penger ved kansellering av reisen. I henhold til Flightfinders vilkår, som klager aksepterte ved bestilling av billettene, tar Flightfinder et gebyr ved senere endringer av reisen. De tar også et gebyr ved en eventuell tilbakebetaling av penger.

Flightfinder har krevd et gebyr på 199 kroner, og nemnda er av den oppfatning at de har rett til dette.

Klager har i epost av 24. september 2015 til Flightfinder akseptert gebyret for å få pengene tilbake. Det kan etter nemndas vurdering reises spørsmål om hvor langt en slik aksept holder, sett hen til at klager synes å ha følt seg presset til å akseptere gebyret for å få pengene tilbake. Nemnda tar ikke stilling til dette, men antar at billettprisen minus gebyr er tilbakebetalt. Dersom tilbakebetaling ikke er skjedd anbefales det gjort.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Flightfinder tilbakebetaler den fulle billettprisen med fratrekk av gebyret, dersom dette ikke allerede er gjort.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*