

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om fritak for betalingsplikt på avbestilt reise.

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-02128

Tjenesteytere

Mytrip

Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen fire personer) hadde bestilt reise hos Mytrip med Brussel Airlines fra Oslo via Brussel til Dakar den 16. juni 2022. Billetten kostet 17558 NOK. Betaling skulle skje med betalingsløsning gjennom Klarna.

Klager ble akutt syk og kunne ikke reise og det blir tatt kontakt med Klarna for å høre om både reisen og betalingen kan kanselleres. Klarna bad klager om å kontakte Mytrip. Den 9. mai 2022 kansellerte Mytrip bestillingen.

Mytrip har hevdet at klager samtykket i å kansellere uten refusjon, klager mener at det høres merkelig ut. Hadde klager blitt spurt at man er klar over at man risikerer å måtte betale selv om reisen kanselleres, da ville klager ikke følt seg lurt. Klager forstår ikke hvorfor Mytrip ikke kunne ha latt bestillingen ligge til betalingen var avklart.

Klager krever å få slettet kravet om betaling av reisen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har anført at klager bestilte reisen sin 29. mars 2022 for fire personer fra Oslo til Dakar via Brussel med Brussels Airlines. Kundens reise var planlagt å ha avgang 26. juni 2022 kl. 06:45 fra Oslo og ankomme 15:10 i Dakar.

Klager kontaktet Mytrip på telefon den 9. mai 2022 og ba om kansellering av reisen for alle passasjerer. Det ble gitt informasjon fra Mytrip sitt kundesenter om at flyselskapets regler ikke tillater noen refusjon for reisen og klager ble bedt om å bekrefte kanselleringen mot flyselskapets regler, noe klager gjorde muntlig over telefon.

Klager bekreftet å avbestille reisen og dermed ikke motta refusjon for billettene, det blir også sendt en avbestillingsbekreftelse som klager mottok i forbindelse med telefonsamtalen hvor det fremgår at klager ikke har krav på refusjon av denne reisen.

Den 23. mai 2022 ble Mytrip kontaktet av Klarna og Klarna informerte om at klager hadde klagd på fakturaen for denne reisen. Klarna informerte Mytrip om at de ville foreta en etterforskning. Den 6. september 2022 mottok Mytrip Klarnas avgjørelse og Klarna avgjorde denne tvisten i Mytrip sin favør, da Mytrip har kunnet dokumentere overfor Klarna at Mytrip ikke handlet feil og at flyselskapets regler ikke tillater at klager kan få refusjon.

Når en kansellering skjer etter klagers forespørsel, skal Mytrip som mellommann alltid følge flyselskapets regler på billettene og kun dersom flyselskapet tillater refusjon kan Mytrip som mellommann be om å få pengene tilbake fra flyselskapet og da kun formidle penger som vi fikk i retur fra flyselskapet. Ved bestilling er klagers betaling umiddelbart overført til flyselskapet i tråd med Mytrips Reisevilkår og rollen som mellommann.

Mytrip har kun fått tilbake de ubrukte avgiftene fra Brussels Airlines, og 19. januar 2023 ble tilbakebetalingen via Klarna på NOK 660,84 foretatt. Det er trukket fra NOK 208 av det refunderte beløpet som er Mytrip sitt ekspedisjonsgebyr. Klagers faktura hos Klarna er rettet, da det er refundert 660,84 kr tilbake til Klarna. Resterende beløp på fakturaen skal betales av klager og dette i henhold til avtalene som er inngått mellom klager og Klarna.

Klager har valgt å kjøpe sin reise via Mytrip sin nettside, dette betyr at klager har godkjent at Mytrip kun fungerer som mellomledd mellom klager og flyselskapet. Klager har også valgt å bruke Klarna som betalingsalternativ, noe som betyr at klager har lånt penger av Klarna for å kjøpe denne reisen. Klarna har på vegne av klager betalt hele reisen til Mytrip, og Mytrip har på sin side gitt disse pengene videre til flyselskapet.

Marco Polo Travel AS, Mytrip avviser klagers krav om at fakturaen kanselleres.

Nemnda bemerker

Basert på dokumentasjonen fra Mytrip legger nemnda til grunn at flybillettene klager kjøpte ikke var refunderbare og at klager etter avtalen ikke hadde mulighet til å avbestille uten å betale for reisen. Nemnda bemerker at det ikke har betydning at klager hadde valgt betalingsløsning gjennom Klarna og at fakturaen ikke var betalt. Klager hadde uavhengig av dette inngått en kjøpsavtale med Mytrip som klager etter vilkårene ikke kunne avbestille kostnadsfritt.

Klager har anført at hun ikke ble informert om at reisen ikke kunne avbestilles uten å betale for reisen, og at klager burde ha fått bedre råd og veiledning om hva hun kunne gjøre, for eksempel om det var mulig å endre reisetidspunkt. Mytrip har imidlertid anført at klager ble informert på telefon den 9. mai 2022 om at flyselskapet ikke ville

tilbakebetale ved avbestilling og at klager valgte å avbestille selv om hun ble informert om dette. Denne anførselen støttes av bekreftelsen på avbestillingen som Mytrip sendte klager kl. 08:40 samme dag, og hvor det heter: "Som avtalt har vi nå kansellert bestillingen av KNGUSE. Som alltid må vi følge flyselskapets regler for bestillingen. I henhold til disse retningslinjene er passasjerer ikke kvalifisert for tilbakebetaling i tilfeller av kansellering."

Nemnda finner det ikke godtgjort at klager fikk utilstrekkelig veiledning om virkningene av kansellering på telefon.

Nemnda bemerker for øvrig at dersom klager har reiseforsikring kan klager undersøke med forsikringsselskapet om forsikringen kan dekke kostnadene til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)