

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter avbestilt ved en feil.

### Dato

13.03.2018

### Saksnummer

2017-00677

### Tjenesteytere

Flightfinder.no

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Den 21. mars 2017 bestilte klager en reise for fire personer t/r Oslo - Rio de Janeiro via Frankfurt den 27. april - 23. mai 2017 med Lufthansa hos nettreisebyrået Flightfinder. Den 28. mars var klager inne på Lufthansas nettside for å bekrefte seteplasser, men grunnet feil på nettsiden avbrøt hun søket. Ved en feil kansellerte hun da hele bestillingen. Klager tok umiddelbart kontakt med reisebyrået, men Flightfinder kunne ikke hjelpe henne å få tilbake plassene.

Klager har kun fått refundert noen kroner i skatter og avgifter.

Klager krever full refusjon av billettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Klager avbestilte sin reise direkte hos flyselskapet. I henhold til Flightfinders regler og vilkår er det ingen refusjon av billetten om ikke klager har avbestillingsforsikring som kan kjøpes når man bestiller reisen.

Klager bes henvende seg til sitt forsikringsselskap.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Den 28. mars 2017 avbestilte klager sin reise, det vises til fremlagt utskrift av klagers bookinghistorie. Klager henvendte seg til Lufthansa og fikk her beskjed om at hun må henvende seg til sitt reisebyrå hvor billetten er kjøpt vedrørende spørsmål om refusjon.

Dette er normal prosedyre når man ikke kjøper billetter direkte hos Lufthansa. Klager ble videre informert om at det ikke er mulig å gjeninnsette plassene eller refundere billettene.

Lufthansa har refundert skatter og avgifter på kroner 979, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### **Nemnda bemerker**

Flightfinder er et nettreisebyrå som satser på automatisert virksomhet.

Klager hadde bestilt en flyreise hos Flightfinder med flyselskapet Lufthansa. I ettertid gikk hun inn på Lufthansas nettsider for å reservere seteplasser. Ved en feil kansellerte klager reisen.

Spørsmålet i denne saken er hvem som er ansvarlig for at klagers reise ble kansellert , klageren, nettreisebyrået eller flyselskapet. Nemnda mener at klager selv må bære ansvaret for å feilaktig ha kansellert sin reise, og at hun derfor må bære dette tapet selv.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)