

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av flybillett. Feil dato/kunne ikke reise grunnet sykdom.

Dato

30.03.2022

Saksnummer

2021-01567

Tjenesteytere

Mytrip

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en flybillett fra Oslo til Amman den 9. oktober 2021, med retur den 14. oktober 2021. Bestillingen ble gjort via Mytrip, og klager betalte 13632 NOK. Det er fremsatt krav om at billetten refunderes. I klageskjemaet til Transportklagenemnda har klager oppgitt at årsaken til kansellering var at det var bestilt feil dato.

Klager har lest tilsvaret til Mytrip, men det er tale om en flybillett til over 13000 som ble kansellert grunnet at klager var syk og ikke kunne reise. Det er fremlagt kopi av legeerklæring. Klager mener det har skjedd en misforståelse.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har anført:

Marco Polo AS, Mytrip, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter, som tilbys på hjemmesiden Mytrip.no. Mytrip opptrer kun som en formidler, og avtalen om flybillettene og flytjenestene inngås direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Mytrip er ikke medleverandør av tjenestene og ikke part i avtalen mellom kunden og flyselskapet. Dette innebærer at deres ansvar begrenser seg til formidlingen og de eventuelle ekstratjenester kunden kjøper av dem.

Mytrip sin rolle som formidler er tydelig beskrevet på hjemmesidene, samt deres reisevilkår. Kunden har bekreftet å ha lest og forstått disse under bookingen.

Mytrip viser til vedlagte reisevilkår, og bemerker særlig følgende:

- Mytrip opptrer kun som formidler
- Mytrip er ikke part i avtalen mellom kunden og flyselskapet
- Mytrip har ingen innflytelse på flyselskapets vilkår

- Mytrip kan ikke ta ansvar for utførelsen av reisetjenestene
- Mytrip kan kun videreformidle tilbakebetalinger som de har fått i retur fra det aktuelle flyselskapet.

Kunden booket den 28. september 2021 en reise fra Oslo til Amman (tur/retur) på Mytrip sine hjemmesider, med avreise den 9. oktober 2021 og retur den 14. oktober 2021. Opererende flyselskap var Lufthansa.

Kunden ringte til Mytrip sin kundeservice den 7. oktober 2021 og forespurte en ombooking av reisen. Han ble presentert for et alternativ, og prisen for endringen. Kunden godkjente ikke denne. Mytrip sine logger viser at klager siden forespurte en avbooking og refusjon. Mytrip har informert kunden om at flyvningene fortsatt er bekreftede, og planlagt å gå som normalt, og at det billetten i henhold til flyselskapets vilkår er ikke-refunderbar. Det vises til vedlagt utdrag av billettreglene fra Lufthansa sitt bookingsystem. Klager ble informert om dette, samt at Mytrip kunne søke om refusjon av flyskatter. Kunden bekreftet dette. Det vises til fremlagt mail, hvor det også opplyses om Mytrip sitt håndteringsgebyr for å gjøre dette. Kunden bekreftet, og Mytrip har refundert kunden i henhold til sine reisevilkår og Lufthansa sine regler. Dette har blitt bekreftet til kunden.

Flyselskapets regler og beslutninger er helt utenfor Mytrip sin kontroll. Marco Polo AS, Mytrip, ville lidd store økonomiske tap dersom de forventes å gi erstatning til kunder hvor de selv ikke har finansielle midler til å dekke tapet. Mytrip kan ikke holdes ansvarlig for avtalen mellom kunden og flyselskapet.

Erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 kan kun rettes mot flyselskap.

Marco Polo AS, Mytrip, avslår klagers krav på full refusjon og kompensasjon, da refusjonen er gjort i henhold til flyselskapets regler, Mytrip sine vilkår og etter godkjenning fra klager.

Lufthansa har anført:

Passasjeren var booket som følgende:

LH 867 09OCT21 Oslo – Frankfurt 1745 – 1950

LH 692 09OCT21 Frankfurt – Amman 2105 – 0210+1

LH 693 14OCT21 Amman – Frankfurt 0310 – 0640

LH 860 14OCT21 Frankfurt – Oslo 1000 – 1155 * (flytidene er i lokaltid).

Alle flyvningene opererte. Klager valgte den 9. oktober å ikke reise, og kansellerte flyvningene på eget initiativ. Det var ingen uregelmessigheter fra Lufthansa sin side på noen av flyvningene. Dette var derfor en frivillig refusjon. I henhold til Lufthansa sine befordringsvilkår paragraf 10.3, skal refusjon skje i henhold til billettvilkår. Klager har

godkjent å ha lest og forstått befordringsvilkårene under bookingen. Reglene for den aktuelle billetten ble også presentert under bookingen.

Billettvillekårene redegjør for kansellering og refusjon. Klagers booking er ikke refunderbar, med unntak av ubrukte skatter og avgifter. Internasjonale tillegg kan ikke refunderes. Billetten er refundert i henhold til vilkårene. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 og 9 kommer ikke til anvendelse, da det ikke var noen uregelmessigheter. Lufthansa sine passasjerer blir informert om passasjerrettigheter. I tilfelle av uregelmessighet deles det ut brosjyrer om dette.

Nemnda bemerker

I henhold til fremlagt dokumentasjon gikk klager sine flyvninger som normalt. EU-forordning 261/2004 kommer med dette ikke til anvendelse. For å vurdere klagers sin rett til eventuell refusjon må en med dette se på avtalen som ble inngått mellom klager og tjenesteyter.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, 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.

Basert på fremlagt dokumentasjon fra både Lufthansa og Mytrip var klagers billett ikke-refunderbar. Nemnda kan heller ikke se at billettreglene åpnet for refusjon ved sykdom (noe som var tilfellet hos klager i henhold til opplastet legeerklæring). Det vises i forbindelse med dette til vedlegg lastet opp av både Mytrip og Lufthansa, hvor det står at regelen om at billetten ikke er refunderbar, bortfaller ved død hos passasjer eller familiemedlem, eller eventuelt avslag på visum før avreise.

Nemnda kan basert på ovenstående ikke se at klager har rett på ytterligere refusjon av billetten, utover allerede refunderte (refunderbare) skatter og avgifter. Dette er allerede utbetalt i henhold til Mytrip sine vilkår, som klager aksepterte under bookingen.

Klager anbefales å kontakte sitt forsikringsselskap for å undersøke om tapet kan være dekningsmessig etter forsikringen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Edvin Gagnes (Flyr)