

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny billett grunnet feil i bestillingen.

Dato

21.04.2020

Saksnummer

2019-03083

Tjenesteytere

Flysmarter.no

Klager har i det vesentlige anført

Den 20. juli 2019 bestilte klager en reise for to personer hos Flysmarter Oslo - Geneve t/r 25. - 28. juli 2019, pris kroner 7 626. Reisebyrået kansellerte reisen samme dag og sendte epost til klager, men da denne havnet i spam-filteret oppdaget ikke klager at reisen var kansellert før etter to dager.

Klager måtte derfor kjøpe ny reisen hos annet reisebyrå, men da til en mye høyere pris, kroner 10 978.

Klager stiller seg kritisk til Flysmarters avvisning av krav og fraskrivelse av ansvar. Dersom reisebyrået spekulerer i slikt salg av billige billetter de senere ikke kan oppdrive, så må det være for deres risiko og regning.

Klager krever prisdifferansen refundert, kroner 3 352.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise på Flysmarters nettsiden den 20. juli 2019 kl 18.20. Setene ble dessverre ikke bekreftet av flyselskapet, og klager ble informert via epost 20 minutter etter bestillingen om at reisen ikke var bekreftet, og at den var refundert.

I Flysmarters regler og vilkår kommer det fram at reiseselskapet ikke er ansvarlig for eventuelle tekniske feil i bestillingen. Videre kan ikke Flysmarter stå ansvarlig for at epost fra selskapet havner i kundens spam-filter.

Flysmarter kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager bestilte en reise for to personer hos Flysmarter t/r Oslo - Geneve. Samme dag, 20 minutter etter endt bestilling, mottok klager melding fra reisebyrået om at flyselskapet likevel ikke kunne bekrefte prisen, og at reisen var kansellert og refundert i sin helhet. Klager mottok ikke denne eposten da den havnet i hans søppelpost, noe Flysmarter ikke kan være ansvarlig for. Klager måtte kjøpe nye billetter som var dyrere enn de opprinnelige og krever merutgiftene refundert av Flysmarter.

Flysmarter viser til sine reisevilkår som sier at reisebyrået reserverer seg mot tekniske feil samt feilaktige priser i bestillingen.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - er kjent med at noen flyselskap ikke har direkte tilgang til bookingsystemet reisebyråene bruker, og at flyselskapene i enkelte tilfeller kan komme tilbake til reisebyrået innen 24 timer og kansellere reisen dersom prisen som er forsøkt bestilt ikke lenger er tilgjengelig.

Klager har fremlagt to reiseruter, begge har lik utreise mens returen er ulik. Flertallet ser det som mest sannsynlig at prisen klager forsøkte å bestille hos Flysmarter ikke lenger var tilgjengelig på markedet. Flertallet er videre kjent med at dette kan skje, og at reisebyråene kan gardere seg mot dette i sine vilkår.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for å sette seg inn i vilkårene før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Flertallet kan forstå at det kan virke urimelig at en pris endres etter å ha mottatt reisebekreftelse. Imidlertid er reglene som nevnt over, og flertallet kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, er enig med flertallet i at man i utgangspunktet er ansvarlig for å sette seg inn i vilkårene før man inngår bestilling på nett. Slik mindretallet oppfatter det, er ikke klager gjort oppmerksom på verken før eller under bestillingen at kjøpet av billetter hos Flysmarter er avhengig av at billettene fortsatt er tilgjengelig hos flyselskapet til den avtalte prisen. For den gjengse forbruker fremstår det som selvsagt, og må derfor spesielt opplyses om det ikke er tilfelle. I denne saken mottok klager både ordrebekreftelse og kvittering for kjøpet, noe som bidro til at klager regnet med at alt var i orden, og hadde derfor ikke foranledning til å sjekke om det lå dokumenter i spamboksen. Flysmarter sitt forbehold om teknisk svikt kan ikke ha betydning for dette tilfellet. Etter mindretallets syn må klager har rett på å få dekket differansen mellom ny og opprinnelig billett.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår over.

Saken er behandlet av èn forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)