

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter.

### Dato

15.02.2022

### Saksnummer

2021-01794

### Tjenesteytere

Mytrip

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie, til sammen 4 personer, skulle opprinnelig reise tur-retur med Norwegian den 4.- 6. august 2021 fra Oslo til Tallin. Reisene, to bookinger, ble bestilt gjennom Mytrip. Klager bestilte billetter som var fleksible, og kjøpte en Covid-19 forsikring. Klager ringte Mytrip den 29. juli 2021, og ba om å få endret reisen til 23.-25. oktober 2021 grunnet pandemien. Klager fikk da beskjed om at det ville koste ca. 1350 NOK per person dersom de skulle endre billettene. Klager sjekket på Norwegian`s nettside, og fant der billetter som kostet ca. 800 NOK per person. Klager sendte e-post til Mytrip den 29. juli 2021 der han stilte spørsmål vedrørende kostnaden han hadde fått oppgitt per telefon. Han viste til selskapets avtalevilkår pkt 8.1.1 gitt ved kjøpstidspunktet, der én ombooking er inkludert kostnadsfritt. Klager purret svar, ved å sende ny e-post den 3. august, der han ba om at billettene ble endret kostnadsfritt, eller at de fikk tilbakebetaling. Mytrip svarer i e-post den 9. august at ombooking må skje minst 24 timer før avreise, og at endring må gjøres per telefon. Billettene var ikke refunderbare, flyvningen var ikke kansellert, og Mytrip kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon av billettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Marco Polo AS, Mytrip, er en formidler av reisetjenester, inkludert flybilletter som tilbys på hjemmesiden Mytrip.no. Avtalen om flybilletter og flytjenester inngås direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Mytrip er ikke medleverandør av tjenestene. Mytrip sitt ansvar er begrenset til Mytrip sine egne ekstratjenester. Mytrip sin rolle beskrives tydelig på deres hjemmesider. Kunden må bekrefte å ha lest og forstått vilkårene under bestillingen. Det vises til vedlagte reisevilkår.

Kunden kjøpte fleksible billetter som kunne endres. I vilkårene vises til at man må betale en eventuell merkostnad dersom de nye billettene blir dyrere enn de opprinnelige, men at selve endringen er gebyrfri.

Kunden ønsket å endre billettene for reise i oktober 2021, og kontaktet Mytrip den 29. juli 2021. Det ble da opplyst at det ville koste totalt 4023 SEK å endre billettene. Kunden nektet å betale for denne endringen. Kunden reagerer på at prisen for samme reise var rimeligere på Norwegian`s hjemmeside. Pris på en ny billett vil ikke alltid være den samme som for en billett som blir endret.

Mytrip har refundert skatter og avgifter for samtlige 4 billetter i tråd med flyselskapets regler, og kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon. Mytrip har ikke belastet gebyr.

### **Nemnda bemerker**

Tilleggstjenesten "ombookingbar billett" forutsetter at det er ledig plass, og at flyselskapet tillater endring i sine regler. Mytrip har i sine vilkår tatt forbehold for dette. Dersom flyselskapene tillater endring, vil Mytrip stå for flyselskapets gebyr, mens passasjerer betaler for mellomlegget dersom det ikke er ledig billett i samme prisklasse. Etter nemndas mening skyldes kravet om mellomlegg at billettene klager ønsket å booke om til var dyrere. At det fantes billigere nye billetter på nett er ikke det samme som at det var tilgjengelige billetter ved ombooking. Videre følger det av Mytrips vilkår at den reisende selv må stå for eventuell oppgradering til dyrere billett. En ombooking skjer i henhold til flyselskapenes regler.

Klager har krysset av for å ha lest Mytrip reisevilkår.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)