

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-03299

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt tre flybilletter t/r Stavanger - Orlando, via Amsterdam og Atlanta med avreise 19.02.18 og retur 26.03.2018. Bestillingen ble gjort via Tripmonsters hjemmeside. Kort tid etter bestillingen oppdaget klager at hun hadde fylt inn feil dato for retur, datoen var 26. mars, og ikke 26. februar som opprinnelig tenkt.

Den 1. desember sendte klager e-post til Tripmonster med spørsmål om det var mulig å endre billettene. 4. desember fikk klager til svar at selskapet ikke kunne booke om billettene, og at hun måtte kontakte KLM direkte. Det ble videre opplyst av Tripmonster, i en ny e-post sendt samme dag, at dersom klager ønsket å kansellere reisen, måtte det skje etter flyselskapets retningslinjer. Klager ville ikke få billettene refundert hvis reisen ble kansellert. Dagen etter sendte klager en e-post hvor hun bekreftet at reisen for alle tre skulle kanselleres, og at uavhengig om billettene ble refundert eller ikke så var Tripmonster, eller KLM, forpliktet til å refundere flyskattavgiften.

Klager har i ettertid fått refundert avgiften på 1 155 kroner, men mener det er urimelig at kostnaden til billettene på 11 033 kroner ikke blir refundert når hun kansellerte så kort tid etter at bestillingen ble gjort.

Klager krever at kostnaden for de tre flybillettene, totalt 11 033 kroner, blir refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 30. november 2017 bestilte klager en reise på Tripmonsters hjemmeside, med bestillingsnummer 1943176. Bestillingen gjaldt tre passasjerer, og var en t/r Stavanger - Orlando fra 19.02 - 26.03.18 med KLM.

Før klager gjennomførte bestillingen måtte hun lese og godkjenne Tripmonsters reisevilkår, hvor det blant annet står at:

"Det er kjøperens og den reisendes ansvar å ...

Lese og godkjenne reisevilkårene før kjøpet.

Kontrollere at all informasjon er korrekt når det gjelder staving av navn og tittel, samt sjekke at flytidene stemmer før kjøpet gjennomføres. Ved å velge betalingsalternativ, bekrefter du informasjonen.

Observer at samtlige betalingsmåter er bindende når du har foretatt valg av betalingsmåte.

Angretten gjelder ikke for transporter, ifølge forbrukerkjøpsloven. Vi har heller ingen 24 - timers regel når det gjelder bestillingene våre. Når betalingen er gjennomført og billetten er utstedt, har vi ingen muligheter til å endre billetten, men må følge flyselskapets ombestilling/avbestillingsregler."

Da klager godkjente Tripmonsters reisevilkår bekreftet hun sin betaling, og godkjente dermed opplysninger gitt på navn, dato, destinasjon etc. angitt i bookingen. Da betalingen gikk gjennom ble billettene umiddelbart prosessert og sendt til oppgitt e-postadresse i bestillingen.

Når de elektroniske billettene er utstedt avsluttes Tripmonsters avtale med kunden, og avtalen er nå mellom kunden og flyselskapet.

Tripmonster fungerer kun som formidler for ulike leverandører. Etter at billettene er utstedt er det flyselskapets regler som gjelder, og de må Tripmonster til enhver tid følge. Det følger av Tripmonsters reisevilkår at flyselskapenes regler ofte er restriktive og at det ikke er mulig å få refusjon ved en eventuell avbestilling. Tripmonster viser til vedlagt utdrag fra selskapes reisevilkår som presiserer dette.

Klager tok kontakt med Tripmonster 1. desember med forespørsel om endring av billettene da klager hadde skrevet feil måned på hjemreisen. Henvendelsen fra klager kom utenfor ordinær åpningstid, og klager mottok derfor et svar først 4. desember. Det ble da informert om at det ikke var mulig å booke om billetten eller få refusjon dersom klager valgte å kansellere reisen. Klager besvarte henvendelsen med beskjed om å kansellere for de tre passasjerene. Reisen ble avbooket og det ble sendt en søknad om refusjon av flyskattavgift til KLM.

Den 27. desember mottok Tripmonster en etterbetaling fra KLM for avgiften, på totalt 653 kroner per billett. Det ble samme dag gjort en tilbakebetaling til klager på dette beløpet, minus administrativ avgift på 250 kroner per billett som angitt i Tripmonsters reisevilkår. Betaling ble gjort til det kortet som ble benyttet ved bestilling av reisen.

KLM betaler ikke tilbake samtlige flyskatter til Tripmonster i henhold til flyselskapets regler og vilkår. Klager har likevel valgt å kansellere sin bestilling. Tripmonster er forpliktet

til å innrette seg etter flyselskapets regler. Tripmonster er bare formidler mellom ulike leverandører.

Tripmonster anser seg ikke som erstatningsansvarlig for klagers krav på 7 809 kroner.

Nemnda bemerker

Den 30. november 2017 bestilte klager en reise for tre personer t/r Stavanger - Orlando på Tripmonsters hjemmeside.

Den 1. desember kontaktet klager Tripmonster per e-post med forespørsel om å endre billetten da hun hadde bestilt feil dato. Klager fikk til svar at dette ikke var mulig i henhold til flyselskapet KLMs regler.

Noen flyselskap gir anledning til endring mot gebyr, i dette tilfellet hadde klager imidlertid kjøpt billetter som det ikke var mulig verken å endre eller kansellere. Disse reglene er ikke lovbestemte og varierer fra flyselskap til flyselskap.

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. Når en kunde gjør en feil som i dette tilfellet, har hun ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda forstår at det kan virke formalistisk at det ikke uten kostnad kan foretas en endring av feilbooket dato på en flybillett. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at Tripmonster i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Klager mener hun har krav på refusjon av alle flyskatter. Nemnda er kjent med at ikke alle flyskatter er refunderbare, deriblant drivstoffavgift som ofte utgjør største del av summen på flyskattene i en flybillett.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

