

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet fikk ikke endret denne hos reisebyrå.

### Dato

23.09.2022

### Saksnummer

2022-00746

### Tjenesteytere

Bravofly

Turkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise hos Bravofly med Türkish Airlines for reise t/r Oslo - Karachi for reise 5. - 20. februar 2022. Pris kroner 15 797,99 t/r.

Klager ønsket å endre avreisedatoen. Den 4. februar sendte klager derfor en epost til Bravofly og ba om at avreisen den 5. februar ble endret til den 9. februar.

Klager fikk imidlertid svar fra Bravofly om at hun hadde forespurt endring av billetten for sent, og at alle endringer må gjøres minst 24 timer før avreise. Klager stiller seg kritisk til dette. Avreisen fra Gardermoen var den 5. februar kl 12.05, og hun sendte epost til Bravofly den 4. februar mellom kl 08.00 og kl 10.00.

Klager endte opp med å kjøpe ny utreisebillett. Klager fikk benyttet den opprinnelige returbilletten.

Klager krever refusjon av halve flybilletten fra Bravofly kr 7 898,99.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Bravofly var ikke i stand til å endre klagers flyvning, da reiseselskapet mottok forespørselen om endringer under 24 timer før avreise, som er for sent.

Türkish Airlines har i det vesentlige anført:

Türkish Airlines mener dette er en sak mellom passasjeren og reisebyrået. Passasjeren aksepterer alle vilkår og betingelser for reisebyrået før kjøp av billetten.

## Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn, 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 og klager har ikke krav på refusjon av billettene verken på avtalerettslig, erstatningsrettslig eller annet grunnlag.

Klager hadde i dette tilfellet kjøpt en flybillett hun ønsket å endre dagen før avreise. Hun sendte en epost til reisebyrået dagen før avreise.

Etter nemndas syn har selskapet ikke påvist at det er avtalt noe som er til hinder for å endre avreise slik klager gjorde. Det fremgår av vilkårene for "Fullflex" som klager har fremlagt, at endring kan foretas når som helst før avreise. Selskapet kan derfor ikke avslå kravet under henvisning til at endringen ble foretatt for sent.

Nemnda anbefaler etter dette at klager gis fullt medhold.

## Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold.

## Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)