

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av booking. Uenighet vedrørende avbestilling.

Dato

11.02.2022

Saksnummer

2021-01227

Tjenesteytere

Mytrip

Lufthansa German Airlines

Air India

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde en booking for to personer for flyreise fra Oslo til Delhi via Frankfurt den 7. november 2020. Flyvningene skulle opereres av Lufthansa og Air India. Reisen var kjøpt gjennom reisebyrået Mytrip.

Grunnet situasjonen med covid-19 ønsket klager å avbestille reisen. Klager sendte en skriftlig henvendelse til Mytrip om dette den 29. oktober 2020. Klager fikk et svar den 2. november 2020 hvor han ble bedt om å bekrefte ved å besvare mailen. Klager sendte svar til Mytrip samme dag, hvor han bekreftet avbestillingen. Han stilte også spørsmål til Mytrip om hvorvidt setereservasjonene ville bli refundert eller ikke. Klager mottok ikke noe svar på dette. Klager hadde også flere telefonsamtaler med Air India, som henviste klager til reisebyrået hvor reisen ble kjøpt. Air India skulle imidlertid notere klagers forespørsel, slik at han ikke ble å regne som en No-show.

Klager har anført at han ikke mottok mailen Mytrip viser til, datert 4. november. Klager stiller spørsmålstegn ved hvorfor mailen er klippet og limt inn i tilsvaret. Klager mener han helt tydelig informerte og bekreftet at bookingen skulle kanselleres i henhold til reglene i sine e-poster datert 29. oktober og 2. november. Bookingen skulle da blitt kansellert uavhengig av andre avgifter og refusjonsbeløp.

Mytrip har standardiserte e-poster for å forvirre kundene. Klager har opplevd mye stress i forbindelse med kommunikasjonen med Mytrip. De har ikke vært tilgjengelige pr. telefon og klager mottok ingen e-poster etter 2. november.

Klager har fremsatt krav om refusjon av bookingen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har anført følgende:

Gotogate International AB, Mytrip, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter, som tilbys på hjemmesiden mytrip.in. 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 reisevilkår. Kunden har bekreftet å ha lest og forstått disse under bookingen.

Mytrip viser til vedlagte reisevilkår, og bemerker særlig følgende:

- Mytrip opptrer 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 en enkeltreise fra Oslo til New Delhi på Mytrip.in den 20. oktober 2020 og reisen gikk den 7. november 2020.

Reisen gikk som planlagt og i henhold til billettreglene for kundens booking skal flyvningen avbookes mer enn 24 timer før avreise for å unngå ytterligere avbookingsavgifter fra flyselskapet. Dette i henhold til Air India sin policy.

Vedlagt kan en se bilder fra flyselskapet sitt bookingsystem og reglene som gjelder kundens billetter. Når kunden regnes som "no show" trekkes både no-show og kanselleringsgebyr. Disse avgiftene er pr. passasjer, og overstiger kundens billettverdi. Det er derfor for Mytrip ikke mulig å søke refusjonen som kunden krever.

Mytrip har undersøkt muligheten for å søke om en refusjon av refunderbare skatter, men i dette tilfellet overstiger Mytrip sine egne avgifter verdien på skattene. Summen på skattene i hver billett er 32,75 EUR og Mytrip sin avgift pr. passasjer i et slikt tilfelle er 4600 INR (etter dagens kurs 52,97 EUR).

Mytrip henviser sine reisevilkår, paragraf 3.5, hvor det står at refusjon skjer i henhold til flyselskapets vilkår. Nederst i vilkårene kan en se avgiftene Mytrip tar for sine tjenester.

Gotogate International AB/Mytrip avslår klagers krav på refusjon.

Mytrip har i etterkant i tillegg anført:

Kunden forespurte refusjon via mail den 29. oktober 2020. Mytrip svarte på denne den 2. november 2020, hvor det ble informert om at refusjon var mulig mot flyselskapets avgift på 9480 INR per person, og Mytrip sin håndteringsavgift på 4600 INR per person. Kunden kom tilbake og spurte om setene ville bli refundert. Mytrip svarte den 4. november 2020 at disse ikke ville bli refundert. Det vises til vedlagt kopi av mailen som ble sendt til klager den 4. november 2020. I mailen informerer Mytrip om at kunden må motta en avbestillingsbekreftelse før avgang for å være berettiget refusjonen som formidlet den 2. november 2020. Om kunden ikke har mottatt bekreftelse må kunden kontakte Mytrip sin kundeservice pr. telefon for å bekrefte, og dette må gjøres innen 24 timer før avreise (i henhold til flyselskapets regler).

Når det gjelder setereservasjonene refunderes dessverre ikke disse, da Mytrip ikke har fått noe refusjon av flyselskapet Air India. Kunden ble informert om dette i mailen den 4. november 2020.

Lufthansa har anført følgende:

Passasjeren var booket som følgende:

LH 863 den 7. november 2020 Oslo-Frankfurt kl. 1550-1800

AI 120 den 7. november 2020 Frankfurt-Delhi kl. 2010-0850+1

Passasjeren booket via reisebyrået Mytrip India. Det utstedende flyselskapet er Air India.

Begge flyvningene gikk som normalt. Passasjeren kansellerte bookingen på eget initiativ.

Ettersom Air India er eier/utsteder av billetten, og ingen uregelmessigheter oppstod på Lufthansa-flyvningen, har Lufthansa ingen mulighet til å utstede refusjon.

Lufthansa ber klager vennligst søke om refusjon via reisebyrået og/eller Air India. Det gjøres vennligst oppmerksom på at Air India sine kanselleringsregler vil komme til anvendelse.

Air India har ikke fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Én av tjenesteyterne i saken (Air India) har ikke fremmet tilsvaret i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak basert på de opplysningene som har fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndsforskriften § 5-3 tredje ledd.

I dette tilfellet gikk flyvningene til klager som normalt. Klager har derfor ikke krav på refusjon fra flyselskapet etter EU-forordning 261/2004. Retten til refusjon beror da på billettvillekårene til den aktuelle bestillingen.

Slik nemnda forstår saken var klagers billetter refunderbare mot en kostnad dersom billettene ble avbestilt mer enn 24 timer før avreise. Klager ønsket å avbestille billettene og ga MyTrip beskjed om dette den 28. oktober 2020. MyTrip kansellerte imidlertid ikke billettene overfor flyselskapet.

Spørsmålet for nemnda er om MyTrip er ansvarlige på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er:

- a) ansvarsgrunnlag
- b) et økonomisk tap
- c) adekvat årsakssammenheng

Klager kontaktet MyTrip den 28. oktober 2020 og opplyste at de ønsket å avbestille reisen. Den 2. november 2020 svarte MyTrip av reisen kunne avbestilles en kostnad på 9480 INR + 4600 INR per person. Klager ble bedt om å bekrefte at avbestillingen, noe klager gjorde samme dag. Nemnda mener at MyTrip, etter å ha mottatt bekreftelsen fra klager på avbestillingen den 2. november 2020, både kunne og burde kontaktet flyselskapene for å få avbestilt klagers reise. Det var uaktsomt av MyTrip å ikke foreta avbestillingen på det tidspunktet. Det foreligger derfor ansvarsgrunnlag.

Klager mener at han ikke har mottatt mailen fra Mytrip datert den 4. november. Nemnda bemerker at dette ikke er avgjørende for vurderingen ettersom MyTrips handleplikt uansett oppstod idet klager bekreftet at han ville avbestille den 2. november.

Klager og reisefølge har lidt et økonomisk tap. Tapet utgjør billettprisen x 2, minus 9480 INR + 4600 INR per person. Dette tilsvarer vilkårene som ble beskrevet i MyTrips e-post til klager datert 2. november 2020.

Det er adekvat årsakssammenheng mellom MyTrips unnlatelse av å avbestille billettene og klagers tap.

Nemnda anbefaler at MyTrip refunderer klagers booking i henhold til de vilkårene som ble fremsatt i e-posten datert den 2. november 2020.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Mytrip refunderer klagers booking i henhold til de vilkårene som ble fremsatt i e-posten datert den 2. november 2020.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)