

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av innbetalt beløp pga. uenighet vedrørende pris.

### Dato

14.01.2020

### Saksnummer

2019-00965

### Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

### Klager har i det vesentlige anført

Klager booket en reise for til sammen tre personer på Tripmonster sine hjemmesider den 30. januar 2019. Dagen etter økte Tripmonster prisen med ca. 1400 kroner.

Tripmonster skriver i sine vilkår at de kan øke prisen i etterkant hvis det skyldes faktorer utenfor deres kontroll. Grunnen de gav klager var imidlertid at det var feil i deres datasystem og at prisen ikke var bekreftet av flyselskapet. Klager mener dette ikke er godt nok fra Tripmonster sin side. Klager skal ikke bli belastet pga. feil i datasystemet.

Klager anfører at avtaler skal holdes slik de er inngått. Feil i datasystemet må Tripmonster selv ta ansvar for.

Klager har fremsatt krav om at Tripmonster refunderer mellomlegget på 1400 kroner som han måtte betale for å få ut billettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager booket en reise på Tripmonster sine hjemmesider den 30. januar kl. 21:01. Bookingen inneholdt flybilletter for tre reisende med flyselskapet TUI Fly Nederland for reise fra Amsterdam til Curacao t/r den 22. juni til den 6. juli 2019. Før klager godkjente sin booking måtte han lese og godkjenne Tripmonster sine reisevilkår.

Kort tid etter ble Tripmonster kontaktet av flyselskapet vedrørende klagers booking, da de ikke kunne bekrefte plassene/prisene som klager hadde forsøkt å booke. Dette medførte at Tripmonster ikke kunne utferdige noen elektroniske billetter til klager. Slike tilfeller kan oppstå dersom flyselskapet ikke har rukket å oppdatere sin setetilgang i flyselskapets bookingsystem hvor reisebyråets hjemmeside henter alle priser og seter fra. Tripmonster har ingen tilgang til å oppdatere setetilgang i flyselskapets systemer. Dette er det kun flyselskapet som har råderett over.

Situasjonen nevnt ovenfor ligger helt utenfor Tripmonster sin kontroll. Tripmonster agerer kun som formidler av ulike leverandører, noe som står oppført i deres reisevilkår. Prosedyren ved slike situasjoner er imidlertid at Tripmonster tar kontakt med kunden. Klager får så tilbud (om mulig) om nye plasser på det aktuelle flyet eller full tilbakebetaling, slik at kunden selv kan booke en ny reise om de ønsker.

Tripmonster kontaktet klager via e-post dagen etter at han hadde gjort sin booking, dvs. den 31. januar innen 24 timer fra bookingen ble gjennomført. Tripmonster viser til innholdet i denne e-posten, hvor klager informeres om situasjonen og hvilke muligheter han har. Klager ble tilbudt plasser på samme fly til en høyere pris. Prisen lå på 450 kr mer per person.

Klager sluttførte sin tilleggsbetaling for billettene den 31. januar kl. 11:45. Elektroniske billetter ble utferdiget og sendt til klagers e-postadresse. Når Tripmonster utferdiger elektroniske billetter går betalingen omgående til flyselskapet.

Klager kontaktet Tripmonster den 1. februar på chat. Han skrev at han ønsket å få billettene til den summen som ble booket den 30. januar (som flyselskapet ikke kunne bekrefte). Tripmonster gjentok da for klager situasjonen som hadde oppstått og hvilket alternativ han hadde valgt.

Tripmonster beklager det inntrufne, men kan ikke påta seg ansvar for situasjonen og klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager bestilte en flyreise til en konkret pris på Tripmonster sine hjemmesider den 30. januar 2019. Dagen etter fikk han e-post fra Tripmonster om at det opererende flyselskapet ikke kunne bekrefte de aktuelle plassene. Klager ble tilbudt å betale en ekstra sum for seter på den aktuelle flyvningen, eller full refusjon av billettene.

Tripmonster anfører at de som reisebyrå har reservert seg mot ansvar i slike tilfeller, og forbeholdt seg retten til å kontakte kunden innen 24 timer etter bestillingen. Klager anfører på sin side at Tripmonster må holde den opprinnelige prisavtalen, og at de ikke bør ha anledning til å endre pris i ettertid.

Ved bestilling av en flyreise på internett er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Tripmonster har i sine vilkår tatt forbehold om å kunne kontakte kunden innen 24 timer etter bestillingen i ulike situasjoner. Eksempler på situasjoner er hvor det er feil i prisen eller det forekommer endringer utført av flyselskapet utenfor Tripmonster sin kontroll. Slik nemnda ser det har Tripmonster ingen innflytelse over flyselskapenes systemer, da de kun opptre som en formidler. Nemnda er av den oppfatning at det aktuelle tilfellet

er en slik situasjon som Tripmonster tar forbehold om i sine vilkår. Klager har godkjent avtalen ved å gjennomføre bestillingen. Klager fikk tilbud om full refusjon eller å betale mellomlegget. Klager betalte mellomlegget.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager får medhold i sitt refusjonskrav.

**Vedtak**

Transportklagenemnda–fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)