

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet feil i tidene på bestilt reise.

### Dato

10.03.2020

### Saksnummer

2019-02698

### Tjenesteytere

Ticket

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise t/r Torp - Manila for reise 29. mars - 22. april 2019 hos reiseselskapet Ticket. Returen var via Beijing og København. Da klager ankom København ca kl 18 den 22. april, oppdaget han at hans videreforbindelse ikke var før dagen etter kl 16.05. Klager stiller seg sterkt kritisk til hvordan Ticket kan legge opp en slik reiserute?

Klager tok kontakt med Widerøe på Kastrup som kunne fortelle at dersom han skulle fly videre samme kveld ville det koste kroner 2 700.

Klager pådro seg utgifter på kroner 2 112,7 som han krever refundert. Videre krever han kroner 1 000 for tort og svie.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte sin reise online hos Ticket den 6. mars 2019. Han valgte selv tider, datoer og strekninger. I henhold til Tickets regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest og forstått, er det bestillerens eget ansvar å påse at alle opplysninger i bestillingen stemmer. Klager betalte reisen og mottok epost med reisebekreftelse samme dag.

Det var godt merket i bestillingsprosessen at transittiden i København på returen oversteg seks timer.

Som kunde er man ansvarlig for at bestillingen er i henhold til det man ønsker. Klager kontakter Ticket først etter hjemreise for å spørre om refusjon. Om han hadde satt seg inn i sin reise enten før eller under reisen, kunne Ticket ha hjulpet han med å endre til en annen flyvning mot flyselskapets kostnader.

Ticket viser til fremlagt kopi av bookinghistorien som viser at det ikke er foretatt noen endringer i bestillingen etter at klager bestilte reisen.

Ticket kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Den 6. mars 2019 bestilte klager en reise t/r Torp - Manila på Tickets hjemmeside.

På returreisen oppdaget klager at hans videreforbindelse fra København til Torp først gikk påfølgende dag. Klager pådro seg utgifter til forpleining.

Noen flyselskap gir anledning til endring mot gebyr, i dette tilfellet fikk klager beskjed om at det ville koste kroner 2 700 å endre billetten til å reise samme kveld. Klager avslo dette tilbudet.

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 overser viktig informasjon som dette tilfellet, har han ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda kan ikke se at Ticket i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)