

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av feil bestilt reise.

Dato

14.02.2020

Saksnummer

2019-01750

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle bestille en reise til Santorini for to personer, og valgte et alternativ på Finn.no med direktefly fra Oslo den 20. juli 2019 hos reisearrangøren Apollo. Da klager mottok kvittering på bestillingen, oppdaget han at Apollo hadde booket ham på en reiserute med 20 timers ventetid i Frankfurt. Klager kontaktet umiddelbart reiseselskapet, men fikk avslag på spørsmål om endring eller refusjon.

Klager måtte bestille ny reise med direkteflyet.

Klager krever full refusjon av feilbestilt reise, kroner 4 634, med fradrag av skatter og avgifter (kroner 2 150) som allerede er refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har søkt på en reise via Finn.no til Santorini. I første steg får man en oversikt over hvilke alternativer som finnes. Velger man Apollos alternativ, blir man omdirigert til Apollos nettside. Her får man opp de alternativene som finnes til Santorini. Her må man gjøre et aktivt valg av hvilke flyvninger man ønsker. De ulike løsningene er presentert med pris, samt hvor lang flyvningen er.

Før man får fullført bestillingen får man opp full oversikt over hva man er i ferd med å bestille, og man må krysse av for å ha satt seg inn i regler og reisevilkår.

Klager har selv valgt alternativet som ble bestilt, og har i flere steg i bestillingen fått en oversikt over hvilken reiserute som er valgt, samt pris.

Klager er selv ansvarlig for hva han bestiller på nett. Apollo har refundert skatter og avgifter med kroner 2 150.

Apollo kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er refundert.

Nemnda bemerker

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.

Klager hevder han ikke bestilte de billettene han ble tildelt, mens Apollo hevder at klager selv har bestilt de billettene han ikke ønsket. Det er vanskelig å si hva som har skjedd, men nemnda finner det mest sannsynlig at klager har oversett eller misforstått noe i forbindelse med bestillingen og legger Apollos forklaring til grunn og at billettene ikke kan endres etter at de er lagt i handlekurven.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)