

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet feil ved bestilling av flybilletter.

### Dato

26.05.2022

### Saksnummer

2022-00441

### Tjenesteytere

Supersaver

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise for tre personer t/r Oslo - Evenes 19. - 27. februar 2022. De som skulle reise var en gutt på 15 år og hans to mindreårige søsken født i 2011 og 2014. Reisen ble bestilt hos Supersaver og kostet til sammen kroner 8 941.

Ved avreise ble de to yngste barna nektet ombordstigning med begrunnelse av at eldstemann var under 16 år. Klager stiller seg kritisk til at Supersaver kan godkjenne et slikt salg, da guttens fødselsdato ble lagt inn ved bestilling. På reisedokumentet stod han oppført som voksen.

Klager krever full refusjon av billettene til de to yngste barna med kroner 6 200.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte den 16. januar 2022 en reise for tre personer fra Oslo til Evenes med Norwegian og Evenes til Oslo med SAS. Kundens reise bestilles som to separate enveisreiser. Turen skulle etter planen ha avgang 19. februar 2022 og retur 27. februar 2022.

Når en bestilling gjøres via Supersavers nettside, er det barnets alder som avgjør billettprisen. Alle barn over 12 år vil bli belastet samme beløp som for en voksenbillett. Billettprisen er dermed klassifisert som én voksenbillett, men rent juridisk er alle personer under 18 år fortsatt barn. Barn mellom 2-11 år belastes barnepris.

Før klager fikk gjennomført bestillingen måtte han krysse av for å ha lest og forstått regler og vilkår. Her kommer det tydelig frem at du må være 18 år for å reise på egenhånd, og dette er fordi flyselskapene har forskjellige regler når det gjelder barn som reiser alene.

Regler angående barn som reiser alene kommer også tydelig frem flyselskapenes egne regler og vilkår om klager hadde satt seg inn i disse.

For at de to yngste barna skulle kunne få reise i dette tilfellet måtte de på forhånd ha bestilt tjenesten "Unaccompanied Minor service", hvor flyselskapet har ansvaret for barnet før, under og etter reisen.

Supersaver avviser klagers krav om refusjon slik det fremgår av reisebyråets reisevilkår, at barn under 18 år ikke kan bestille på nettsiden til Supersaver uten at en voksen (over 18 år) deltar i reisefølget. Klager har bekreftet reisevilkårene før betaling. Supersaver har opptrådt korrekt som formidler, og har ikke brutt i sin formidlerrolle.

### **Nemnda bemerker**

I henhold til Supersaver sine kjøps- og reisevilkår som klager måtte godkjenne ved bestilling, er man som kunde pliktig til å kontrollere at alle opplysninger er korrekt før man gjennomfører sin bestilling. Dette innebærer blant annet sjekk av gjeldende regler for barn som reiser alene.

Nemnda bemerker at 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 og klager har ikke krav på refusjon av billettene verken på avtalerettslig, erstatningsrettslig eller annet grunnlag.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener at reglene for barn som skal reise alene er tydelige i Supersavers vilkår 3.2. f), at bestillinger for barn som skal reise alene må gjøres direkte hos flyselskapet: "Barn som reiser alene. Vi formidler ikke bestilling av billetter for barn som skal reise alene. Barn under 18 år må være ledsaget av en voksen på reisen, og billettene må bestilles sammen."

Det kommer også frem av reisevilkårene til både SAS og Norwegian at barn under 11 år må reise sammen med en voksen over 16 år, eller bestille tjenesten "Unaccompanied Minor service".

Etter flertallets syn burde klager i dette tilfellet ha satt seg bedre inn i de gjeldene regler før bestillingen ble gjennomført.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er enig med flertallet i at alle passasjerene har en generell plikt til å sette seg inn i vilkårene som gjelder for den aktuelle reisen, noe klager også skulle ha gjort. Samtidig mener mindretallet at Super Saver må ta deler av ansvaret for tapet ved at de i sitt billettsystem karakteriserer alle passasjerer over 12 år

som voksne selv om selskapet i sine alminnelige vilkår opererer med en aldersgrense på 18 år. Dette vil kunne være villende for de som bestiller billetter. Klager la inn alle fødselsdata om de reisende i bestillingen, og etter mindretallets mening burde systemet fanget opp dette og hindret gjennomføringen av bestillingen og betalingen. Ettersom begge parter kan bebreides for tapet, mener mindretallet at ansvaret fordeles med 50 % på hver.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)
- Edvin Gagnes (Flyr)