

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet feil bestilt billett.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2018-01443

Tjenesteytere

Seat24.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle bestille billetter hos nettreisebyrået Seat24 for en familie på tre personer t/r Oslo - München for reise 9. mai kl 17.15 med SAS og Lufthansa. Da klager ikke fikk bestilt reisen for tre personer samtidig bestilte han først for foreldrene og fikk en pris på kroner 4 224 per person. Da klager skulle bestille for datteren oppdaget han at det ikke var mulig å bestille billetter for barn uten foresatte på nett. Han kontaktet derfor reisebyrået som tilbød billett til kroner 12 320 for plass på samme fly som foreldrene.

Klager ønsket etter endt bestilling å angre kjøpet, han tok kontakt med reisebyrået, men fikk avslag på refusjon. Klager er ikke vant med å bestille reiser på nett. Han var ikke klar over at billetten ikke kunne refunderes innen 24 timer. Han krever nå full refusjon av billetten for barnet med fradrag av kroner 4 224 som var den prisen foreldrene fikk.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 6. april 2018 bestilte klager en billett for en person t/r Oslo - München for reise 9. - 13. mai. Samme dag ringte klager til Seat24 for å bestille en billett til for en annen person. Seat 24 tilbød klager en billett til en pris på kroner 12 320 som klager aksepterte. Dette var den prisen som var tilgjengelig på tidspunktet.

Seat24 er en formidler av flybilletter. Etter at en bestilling er betalt og gjennomført er det flyselskapenes regler som gjelder. I dette tilfellet var det ingen refusjon på billetten. Reisebyrået stiller seg undrende til hvorfor klager antok at billettene kunne refunderes innen 24 timer ved bestilling hos Seat24.

Seat24 kan ikke stå ansvarlig for at klager angret kjøpet, og kan ikke imøtekomme hans krav.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Nemnda bemerker

Den 6. april 2018 bestilte klager en reise hos Seat24 per telefon. Etter endt bestilling angret klager kjøpet og kontaktet reisebyrået innen 24 timer for å kansellere bestillingen. Klager fikk til svar at dette ikke var mulig i henhold til flyselskapets regler.

Noen flyselskap gir anledning til å kansellere reiser innen 24 timer etter bestilling. I dette tilfellet hadde klager imidlertid kjøpt billetter som det ikke var mulig verken å endre eller kansellere. Disse reglene er ikke lovbestemte og varierer fra flyselskap til flyselskap.

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. Når en kunde angrer kjøpet som i dette tilfellet, har han ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda forstår at det kan virke formalistisk at det ikke uten kostnad kan foretas en annullering av bestilling så kort tid etter bestilling. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at Seat24 i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)