

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av hele reisen (separate billetter) etter at returen ble kansellert.

### Dato

05.11.2019

### Saksnummer

2018-04791

### Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

### Klager har i det vesentlige anført

I desember 2018 bestilte klager en reise hos Tripmonster t/r Murmansk - Moskva 5. - 26. januar 2019, med Aeroflot på utreisen og Utair på hjemreisen. Dagen etter bestilling mottok klager melding fra Tripmonster om at returreisen likevel ikke var tilgjengelig og at pengene for denne strekningen var refundert, kroner 1 209.

Klager stiller seg kritisk til at kun hjemreisen blir refundert.

Klager krever hele reisen refundert, kroner 2 995.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før klager fikk gjennomført bestillingen måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer følgende frem: "Tripmonster tilbyr også tur- og returbilletter sammensatt av to enkeltbilletter. Da gjelder reglene for hver enkelt billett. Det fremgår av bestillingen om billetten består av to enkeltreiser. I de tilfellene bestillingen består av to enkeltreiser, er kunden ansvarlig for å kontrollere at billetter og billettnumre for begge reisene er mottatt."

Det fremkom både under bestillingsprosessen og på klagers reiserute at hans reise bestod av to enkeltbilletter. Dessverre mottok Tripmonster melding fra Utair om at de likevel ikke kunne bekrefte plassen klager hadde bestilt.

Videre i Tripmonsters regler og vilkår fremkommer dette: "Tripmonster.no reserverer seg mot eventuelle tekniske problemer, datafeil, prisfeil og endringer foretatt av flyselskapene utenfor vår kontroll. Det kan f.eks. være flyselskaper som viser plasser som ikke er tilgjengelige, endringer i flytider eller feilaktige priser på grunn av datafeil. Flyselskapene har i tillegg rett til å endre i bestillingen innen 24 timer etter det at bestillingen er gjennomført."

Klager bestilte sin reise den 14. desember 2018. Dagen etter kontaktet Tripmonster klager for å tilby ny returreise for kun kroner 190 mer enn opprinnelig billett. Men da reisebyrået ikke fikk tak i klager hele dagen ble hans returreise kansellert og refundert.

Tripmonster er en formidler av flybilletter og må forholde seg til flyselskapenes regler.

I denne saken har klager bestilt to enkeltbilletter og han krysset av for å ha lest Tripmonsters vilkår.

Tripmonster kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Tripmonsters brev.

### **Nemnda bemerker**

I desember 2018 bestilte klager en reise hos Tripmonster t/r Murmansk - Moskva 5. - 26. januar 2019, med Aeroflot på utreisen og Utair på hjemreisen. Klager bestilte dermed to enkeltbilletter og han krysset av for å ha lest Tripmonsters vilkår.

Dagen etter bestilling mottok klager melding fra Tripmonster om at returreisen likevel ikke var tilgjengelig og at pengene for denne strekningen var refundert, kroner 1 209. Klager ønsket hele bestillingen refundert, men Tripmonster viste til at klager hadde kjøpt to enkeltreiser, og at dette ikke var mulig. Selskapet kunne imidlertid hjelpe ham å bestille en ny returbillett.

Klager krever hele reisen refundert, kroner 2 995.

Før klager fikk gjennomført bestillingen måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer følgende frem: "Tripmonster tilbyr også tur- og returbilletter sammensatt av to enkeltbilletter. Da gjelder reglene for hver enkelt billett. Det fremgår av bestillingen om billetten består av to enkeltreiser. I de tilfellene bestillingen består av to enkeltreiser, er kunden ansvarlig for å kontrollere at billetter og billettnumre for begge reisene er mottatt.

"

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. I dette tilfellet fremkom det både under bestillingsprosessen og på klagers reiserute at hans reise bestod av to enkeltbilletter.

Klager fikk allerede dagen etter bestilling beskjed om at returreisen likevel ikke var tilgjengelig, og han fikk tilbud om hjelp til å kjøpe en ny hjemreise.

Etter dette kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold.

**Vedtak**

Trasnporklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)