

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av dobbelt bestilt barnebillett.

Dato

13.12.2017

Saksnummer

2017-00174

Tjenesteytere

Flightfinder.no

Klager har i det vesentlige anført

Klageren bestilte en reise hos Flightfinder til USA 17/6-2/7-2017 fra Stavanger til Florida for seg og sin familie, hvorav et barn ville være under to år før avreise, og fylt to år ved hjemreise. Klageren fikk ikke bestilt barnebillett for dette barnet da det ikke var mulig å taste inn barnets fødselsdato. Dette da barnet ikke var gammelt nok til å bestille barnebillett. Hun måtte derfor bestille spedbarnsbillett, kroner 553.

I ettertid blir klageren gjort oppmerksom på at barnet kan bli nektet å reise da det på returen er for gammelt til å reise på spedbarnsbillett. Klageren endte opp med å kjøpe en ny billett for barnet. Denne kostet kroner 5 500. Ved bestilling første gang betalte klageren kroner 4 208 for de andre barnebillettene, denne var altså betydelig dyrere. I tillegg måtte hun betale kroner 553 for spedbarnsbilletten.

Klageren stiller seg kritisk til at det ikke var teknisk mulig å kjøpe barnebillett for spedbarnet ved første forsøk på reisebyråets nettside.

Klageren krever refusjon av mellomlegget kroner 1 292 samt kroner 553, tilsammen kroner 1 845.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før man får gjennomført en bestilling på Flightfinders nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at barn som fyller to år under reisen må reise på barnebillett. Dersom klageren var i tvil kunne hun kontaktet kundeservice før hun bestilte spedbarnsbilletten, i stedet valgte hun å kontakte reisebyrået fire dager etter bestilling. Flightfinder viser til fremlagt utskrift av sine regler og vilkår, samt tidspunkt for når klageren bestilte reisen og senere endret den ene billetten.

Flightfinder har vært behjelpelig med å besvare klagerens spørsmål og med å bestille ny barnebillett. Reisebyrået kan ikke se å ha gjort noe galt.

Flightfinder kan ikke imøtekomme klagerens krav.

Nemnda bemerk

Flightfinder er et nettbasert reisebyrå. Da klager ikke lyktes med å bestille barnebillett til barnet som i løpet av flyreisen ville fylle 2 år, booket hun i stedet på hjemmesiden en spedbarnsbillett som hun betalte for. Først flere dager senere kontaktet hun reisebyrået og fikk opplyst at barnet måtte ha barnebillett. Klager krysset av på å ha lest selskapets vilkår i forbindelse med bookingen. Der fremgår det at "Spedbarn som fyller to år i løpet av reisen må ha barnebillett." Klager burde ha sett dette. På denne bakgrunn finner ikke nemnda å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)