

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr da ikke mottatt reserverte seteplasser ombord.

Dato

14.01.2020

Saksnummer

2019-00634

Tjenesteytere

Ticket

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise hos Ticket og ble først informert om at han kunne forhåndsreservere seter med ekstra benplass inkludert i prisen. I ettertid ble han informert om at dette likevel ikke var mulig. Emirates tilbyr seter med ekstra benplass ombord men med et tillegg i prisen.

Klager ønsket ikke å betale ytterligere for ekstra benplass og valgte å kansellere reisen.

Etter at bestillingen var gjennomført og bekreftet var klagers setevalg fjernet. Ticket ba klager kontakte flyselskapet da disse setene ikke var tilgjengelige for reisebyrå. Klager ringte Emirates som forklarte at de setene klager hadde valgt ikke skal ligge tilgjengelige for reisebyråer da de er reservert familier som reiser med små barn.

Klager mener Ticket feilaktig har gjort disse setene tilgjengelige. Han har fått refundert sin flybillett fordi klager hadde kjøpt Ticket Garanti, men han krever også gebyret for Ticket Garanti refundert, kroner 990 (2 x 495).

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Emirates har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise hos Ticket og ble først informert om at han kunne forhåndsreservere seter med ekstra benplass inkludert i prisen. I ettertid ble han informert om at dette likevel ikke var mulig. Emirates tilbyr seter med ekstra benplass ombord, men med et tillegg i prisen.

Klager ønsket ikke å betale ytterligere for ekstra benplass og valgte å kansellere reisen.

Da reisen er bestilt via et reisebyrå kan Emirates dessverre ikke assistere klager videre i denne saken.

Ticket har i det vesentlige anført:

Ticket er en formidler av flybilletter og må forholde seg til flyselskapenes regler. I henhold til Ticket sine regler og vilkår forbeholder reisebyrået seg retten til å kontakte kunden innen 24 timer dersom det oppstår feil med pris eller lignende.

Klager mener det er Ticket sin feil at setene klager reserverte likevel ikke var tilgjengelige. Dette medfører ikke riktighet. Det er flyselskapene selv som laster ned priser og seter i bookingsystemet.

Videre i Ticket sine regler og vilkår kommer det frem at dersom kunden velger å benytte seg av Ticket Garanti, er egenandelen ikke refunderbar. Egenandelen er lik premiebeløpet som ble innbetalt i bestillingsøyeblikket.

Ticket har refundert klagers billett kroner 5 520 med fradrag av premiebeløpet kroner 990.

Nemnda bemerker

Denne saken gjelder krav om refusjon av gebyret for Ticket Garanti , kroner 990 (2 x 495).

Klager valgte å bestille en reise hos Ticket da byrået kunne bekrefte seteplasser hos Emirates via Dubai med ekstra benplass.

Etter at bestillingen var gjennomført og bekreftet var klagers setevalg fjernet. Ticket ba klager kontakte flyselskapet da disse setene ikke lenger var tilgjengelige for reisebyrået. Det er flyselskapene selv som laster ned priser og seter i bookingsystemet, og nemnda legger til grunn at det ikke var Ticket sin feil at setene likevel ikke var tilgjengelige etter at reservasjonen var gjennomført.

Klager kontaktet Emirates som krevde ekstra betalt for ekstra benplass. Klager avbestilte reisen. Han har fått refundert sin flybillett fordi klager hadde kjøpt Ticket Garanti, men han krever også gebyret for Ticket Garanti refundert, kroner 990.

I Ticket sine regler og vilkår kommer det frem at dersom kunden velger å benytte seg av Ticket Garanti, er egenandelen ikke refunderbar. Egenandelen er lik premiebeløpet som ble innbetalt i bestillingsøyeblikket.

Ticket Garanti er et tilleggsprodukt som skal sikre klager dersom han vil avbestille grunnet uforutsette hendelser som forhold på klagers side, eller omstendigheter forårsaket av tredjepart, ekstraordinære omstendigheter med videre, jf. vilkårene pkt.

2.2.2. I vår sak er det derimot ikke tale om en avbestilling som følge av en slik uforutsett hendelse. Klager ville gå fra avtalen fordi han fikk beskjed om at det likevel ikke var mulig å levere transporttjenesten med seter med ekstra benplass inkludert i prisen. Nemnda legger til grunn at det er forhold på de profesjonelle parters side, som førte til at tilbudet klager aksepterte likevel ikke kunne stå ved lag. Ticket forbeholder seg retten til å ta kontakt med bestiller av en reise innen 24 timer for eventuelle endringer av bestillingen, jf. pkt 1.0.4. Nemnda legger til grunn at alternativet til å akseptere vesentlige endringer i avtalen i denne perioden, må være å få gå fra avtalen, herunder tilhørende produkter, uten kostnader. Noe annet vil fremstå som urimelig. Nemnda er derfor av den oppfatning at Ticket også bør refundere gebyret på 990 NOK.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)