

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgift grunnet prisendring på allerede bekreftede flybilletter.

### Dato

14.01.2020

### Saksnummer

2019-00480

### Tjenesteytere

Ticket

### Klager har i det vesentlige anført

Den 20. januar 2019 bestilte klager en reise for to personer hos Ticket t/r Stavanger - Istanbul for reise i februar samme år, pris kroner 4 466. Da klager hadde mottatt reisebekreftelse og sjekket at billettene var betalt i nettbanken, bestilte han hotell og videre fly fra Istanbul til Diyarbakir.

Den 21. januar mottok klager en epost om at prisen på reisen likevel ikke var bekreftet, og at de måtte betale kroner 8 188 ekstra for å få beholde plassene. Klager ringte Ticket, og etter mye frem og tilbake fikk han et nytt tilbud om å betale kroner 2 968 ekstra for å få beholde billettene. Han så seg nødt til å akseptere siden han allerede hadde bestilt hotell og flybilletter videre. Klager mente fortsatt det ikke var riktig at han skulle betale noe ekstra, og han sendte derfor en skriftlig klage til selskapet.

Klager mener Ticket har brutt en bindende avtale, og krever refusjon av kroner 2 968.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket er en formidler av flybilletter, og de prisene som legges i reisebyråets bookingsystem Amadeus er lastet inn av flyselskapet.

I Tickets regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest kommer følgende frem:

11.0.7 Flyselskapet har rett til å gjøre endringer i bestillingen innen 24 timer etter at bestillingen er gjennomført. Om det skulle forekomme en endring av pris, forbeholder vi oss retten til å komme tilbake til deg med prisøkning eller eventuell tilbakebetaling. Dette blir du informert om innen 24 timer eller førstkommende virkedag etter bestillingstidspunktet.

Dessverre mottok Ticket en melding fra flyselskapet om at det ikke var mulig å bekrefte ønsket pris på en av flyavgangene, og Ticket kontaktet derfor klager innen 24 timer med mulighet til å kansellere eller booke en ny reise mot tillegg i prisen. Klager valgte å endre mot tillegg i pris.

Ticket kan ikke se å ha gjort noe feil i dette tilfellet, og kan derfor ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager bestilte en reise for to personer hos Ticket t/r Stavanger - Istanbul. Dagen etter, men innen 24 timer mottok klager melding fra reisebyrået om at flyselskapet likevel ikke kunne bekrefte prisen. Klager fikk valget mellom å kansellere reisen mot full refusjon eller betale en høyere pris. Klager valgte sistnevnte og krever merutgiftene refundert av Ticket.

Ticket har fremlagt utskrift av reisebyråets regler og vilkår. Her kommer det frem at Ticket forbeholder seg retten til å endre pris eller å kansellere mot full refusjon innen 24 timer. Dette da noen flyselskap ikke har direkte tilgang til bookingsystemet Amadeus, det vil si at reisebyråene kommer med en forespørsel på pris som flyselskapene må bekrefte eller avkrefte innen 24 timer.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for å sette seg inn i vilkårene før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Nemnda kan forstå at det kan virke urimelig at en pris endres etter å ha mottatt reisebekreftelse. Imidlertid er reglene som nevnt over og nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke 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)