

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av bestilling av første flybillett  
grunnet ikke tilgjengelige plasser på andre bestilling.

### Dato

02.11.2022

### Saksnummer

2022-01373

### Tjenesteytere

Kiwi.com

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise hos Kiwi.com Islamabad - Barcelona for reise 23. juli 2022, bookingnummer 249 975 374.

Klager ønsket også å bestille en nesten lik reise for en person til, referanse 249 978 256. Det viste seg imidlertid at denne bestillingen ikke kunne gjennomføres hos Kiwi.com, da det ikke lenger fantes ledige plasser. Klager mottok full refusjon av reisen med referanse 249 978 256 (kroner 9 199,98).

Siden den andre reservasjonen ikke ble bekreftet, ønsket klager heller ikke å benytte den første billetten som ble bestilt.

Klager krever full refusjon av reservasjonen med bookingnummer 249 975 374, kroner 6 798,07.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har reiseselskapet i det vesentlige uttalt:

Kiwi.com gjør oppmerksom på at bestillingsnummer 249 975 374 har blitt frivillig kansellert av klager. Kiwi.com har refundert skatter og avgifter den 10. juli 2022. Dette i henhold til billettens regler og vilkår.

Bestillingsnummer 249 978 256 ble ikke fullstendig behandlet da det var utsolgt, Kiwi.com har derfor refundert denne billetten i sin helhet den 9. juli 2022.

### Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at 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 lignende 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 og klager har ikke krav på refusjon av billettene verken på avtalerettslig, erstatningsrettslig eller annet grunnlag.

Nemnda legger til grunn at klager ønsket å bestille to nesten identiske reiser hos Kiwi.com, hvor den ene ble bekreftet, og hvor den andre ikke ble bekreftet grunnet ikke ledige plasser. Det er ikke bestridt at klager på eget initiativ kansellerte den bestillingen som ble bekreftet.

Klager mener Kiwi.com bør refundere begge billetter, da formålet til begge klagerne var å reise sammen på deler av reiseruten.

Kiwi.com hevder klager kansellerte reisen med bookingnummer 249 975 374 på eget initiativ, og viser til billettreglene som viser at kun skatter og avgifter er refunderbare.

Etter nemndas syn kan ikke Kiwi.com klandres for at det ikke lenger var ledig plass på den andre billetten klager ønsket å kjøpe. Reisebyrå må forholde seg til tilgjengelighet ved formidling av flybilletter.

Nemnda har forståelse for at det er ergerlig å måtte betale for den billetten klager ikke ønsket å beholde, imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Edvin Gagnes (Flyr)