

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter. Bestilte flybilletter med feil dato.

### Dato

15.06.2021

### Saksnummer

2020-02766

### Tjenesteytere

Ticket

### Klager har i det vesentlige anført

Klager trykket feil og bestilte billetter med avreise 4. august 2020 og ikke 4. juli som han hadde tenkt. Klager tok umiddelbart kontakt med Ticket.no, men de avslo refusjon av bestillingen og viste til Ticket sine kjøpsvilkår.

Klager mener at fordi han umiddelbart tok kontakt med Ticket.no da han oppdaget at bestillingen gikk gjennom med feil dato, har han rettmessig krav på refusjon av billettene med feil dato. Klager krever følgelig at Ticket.no refunderer billettkostnaden pålydende 1409 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte 4. juli 2020 kl. 07.40 flybillett med KLM fra Amsterdam til Oslo med avreise 4. august 2020 via ticket.no sin nettside. Ved bestilling har klager godtatt Tickets vilkår.

Den 6. juli mottar Ticket en e-post fra klager om at han har bestilt feil dato. Fordi flyet med KLM er bekreftet, vil Ticket ikke motta refusjon dersom det gjennomføres avbestilling i henhold til flyselskapets regler. Ticket er en mellommann og følger derfor opererende flyselskap sine regler. I dette tilfellet ble det fra Tickets side tilbudt ombooking av billetten, men fordi det medførte merkostnader avviste klager tilbudet.

Ticket kan på bakgrunn av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

I henhold til Tickets sine kjøps- og reisevilkår, som klager måtte godkjenne ved bestilling, er man som kunde pliktig til å kontrollere at alle opplysninger er korrekt før man gjennomfører sin bestilling. Dette innebærer blant annet sjekk av dato, tidspunkt for avreise og destinasjon.

Nemnda bemerker at ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende 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.

Klager har krevd refusjon fordi han umiddelbart tok kontakt med Ticket etter at han oppdaget feilen (re integra). Til dette bemerker nemnda at det er svært høy terskel for tilbakekallelse når en bindende avtale er inngått. Høyesterett har i Rt-2012-1904 slått fast at det avgjørende for tilbakekall er

- Om løftemottakeren har innrettet seg til at tilbakekall var avskåret
- og om løftegiveren (i dette tilfellet klager) har særlige grunner for tilbakekall.

I denne saken mener nemnda at det er klart at klager ikke har særlige grunner for tilbakekall.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)