

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet bestilt feil dato.

### Dato

23.06.2023

### Saksnummer

2022-03576

### Tjenesteytere

Qatar Airways

Kiwi.com

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for 4 personer hos Kiwi.com for reise fra Iloilo (Filippinene) til Haugesund via Manila, Doha og Oslo, pris NOK 43 050. Etter endt bestilling oppdaget klager at hun hadde bestilt feil dato, 30. oktober istedet for 30. november 2022. Hun kansellerte derfor bestillingen med det samme i håp om å motta full refusjon.

Klager har vært i muntlig og skriftlig kontakt med selskapene, men har kun mottatt NOK 100 på sin konto. Klager har i tillegg mottatt NOK 6 459,97 i reisekreditt hos Kiwi.com.

Klager krever full refusjon av flybillettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Kiwi.com eller Air Asia har svart.

Norwegian har i det vesentlige uttalt:

Da klager ikke reiste, har Norwegian refundert skatter.

Qatar Airways har i det vesentlige uttalt:

Da billettene er kjøpt hos Kiwi.com, bes klager henvende seg til reisebyrået for refusjon.

### 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 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.

Nemnda forstår at det kan virke formalistisk at det ikke kan foretas en refusjon av en flybillett grunnet feilbestilt dato. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at selskapene i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Klager hadde bestilt separate flybilletter med tre forskjellige flyselskaper, Air Asia, Qatar Airways, og Norwegian. Norwegian hevder å ha refundert skatter, men det kommer ikke frem om disse er refundert Kiwi.com eller klager.

Nemnda anbefaler at Air Asia, Qatar Airways, og Norwegian refunderer flybillettene i henhold til de respektive billettvilklårene direkte til klager. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold utover dette.

**Vedtak**

Nemnda anbefaler at Air Asia, Qatar Airways, og Norwegian refunderer flybillettene i henhold til de respektive billettvilklårene direkte til klager. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold utover dette.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Lydia Johansson (SAS)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)