

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av mellomlegget mellom opprinnelig antatt kjøpt billett og ny dyrere billett.

### Dato

19.06.2023

### Saksnummer

2022-02912

### Tjenesteytere

TAP Air Portugal

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise fra Oslo til Lisboa den 06.10.2022 med TAP Air flyvning TP761. Klager opplyser at billetten ble bestilt i mai 2022. Da klager skulle sjekke inn kvelden før avreise gikk dette imidlertid ikke. Det viste seg at bookingen ikke eksisterte og ved kontakt med TAP via telefon fikk klager vite at forholdet skyldtes at billettene ikke var betalt for.

Klager forteller at etter de hadde bestilt reisen i mai måned fikk de umiddelbart en booking bekreftelse sammen med seating. Det var med andre ord ingen indikasjon på at betalingen ikke hadde gått gjennom. Klager med reisefølge ble dermed nødt til å kjøpe de to siste billettene på business class for å kunne reise. Da disse billettene ble kjøpt forteller klager at det kom opp en melding som lød at selskapet ventet på bekreftelse på betaling. Like etter kom det en endelig bekreftelse om at bookingen var gjennomført. Klager hevder det var umulig for hun å vite at betaling ikke hadde funnet sted ved den første anledningen.

Klager skriver til nemnda at TAP hevder det er klagers ansvar å sjekke at betalingen er fullført. Klager anfører at det har oppstått en feil i TAP sine bookingssystemer og krever mellomlegget mellom billettene dekket av flyselskapet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TAP air skriver til nemnda at de kansellerte klagers booking den 11. mai etter mangel på betaling fra klager.

### Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av mellomlegget mellom den opprinnelige reisen klager trodde hun hadde bestilt og de nye dyrere billettene med TAP Air Portugal. TAP

Air Portugal har på sin side anført at bestillingen ble automatisk kansellert grunnet manglende betaling.

Basert på den fremlagte dokumentasjonen mener nemnda at klager hadde all grunn til å tro at de første billettene hun bestilte i mai var betalt og i orden. Hun fikk ikke noe varsel fra flyselskapet om at billettene ikke var betalt for og at billettene ble kansellert. Nemnda viser også til at EU-forordning 261/2004 kommer til anvendelse når en passasjer har en bekreftet reservasjon, hvilket klager hadde, jf art 3 nr 2 a. Nemnda mener derfor at klager skal betale de opprinnelige billettene, og har rett på refusjon for ekstrasutgiftene hun hadde ved å bestille nye billetter, 1 115 EURO.

Dersom hun ikke har betalt for de opprinnelige billettene må prisen for disse, kr 3 898, komme til fradrag.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at flyselskapet refunderer utgiftene til nye billetter med EURO 1 115.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)