

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om å få reise til opprinnelig avtalt pris. Bestilling ble automatisk kansellert.

Dato

28.04.2022

Saksnummer

2022-00192

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise fra Trondheim til Lisboa, via Oslo (tur/retur), med TAP Air Portugal. Flyselskapet kansellerte bestillingen. Klager tok kontakt med flyselskapet, men fikk beskjed om at prisen nå var gått opp (cirka 930 EUR). Klager har fremsatt krav om at han får reisen til prisen i sin opprinnelige bestilling (305 EUR), da det ikke er hans feil at flyselskapet kansellerte bookingen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager booket en reise på TAP Air Portugal sine nettsider. Betalingen ble imidlertid ikke fullstendig gjennomført. Bestillingen (SK351 og TP763) den 29. januar ble med dette ikke bekreftet. Bookingen ble derfor automatisk kansellert.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om å få reise til den prisen som fremgikk da han bestilte en reise hos TAP Air Portugal. TAP Air Portugal har på sin side anført at bestillingen ble automatisk kansellert grunnet manglende betaling.

Når en passasjer kjøper en flybillett av et flyselskap, inngås det en befordringsavtale. Passasjeren betaler et pengebeløp, for å bli fraktet til avtalt sted.

Nemnda finner det uklart hvorfor klagers betaling ikke gikk gjennom. Klager har anført at han forsøke å bruke voucher som betalingsmiddel. Basert på fremlagt dokumentasjon finner nemnda det godtgjort at klager hadde en voucher med gyldighet frem til 21. juli 2022, med verdi på 307,73 EUR. Klager har blitt forespurt, men har ikke dokumentasjon som viser tilbudet/prisen han fikk. I en slik situasjon mener nemnda at flyselskapet ikke kan være ansvarlig for at klagers opprinnelige bestilling ikke gikk gjennom, og derfor heller ikke er ansvarlig for å tilby klager billetter til den prisen han opprinnelig hevder å ha fått tilbud om.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)