

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for å reservere sete.

### Dato

13.12.2017

### Saksnummer

2017-00068

### Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

### Klager har i det vesentlige anført

Klageren bestilte en reise for to personer t/r Førde - Bangkok for reise 13/2-13/3 2017. Klageren bestilte en servicepakke til kroner 207 som skulle gjøre det mulig for klageren å reservere seteplassering ombord. Klageren fant samme dag ut at det ikke var mulig å reservere seter på flyselskapet klageren skulle reisen med, Emirates, og kontaktet reisebyrået for å få gebyret på kroner 207 refundert. Reisebyrået avslo.

Klageren føler seg lurt. Den eneste årsaken til at han kjøpte servicepakken var for at han skulle forhåndsreservere seter.

Klageren krever refusjon av servicepakke, kroner 207.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Servicepakken inneholder flere tjenester, blant annet å forhåndsreservere seter ombord. Tripmonster har fremlagt utskrift av sine reisevilkår der det kommer frem at ikke alle flyselskap tillater at man forhåndsreserverer seter. Videre kommer det frem at det aldri kan garanteres 100 % for at passasjerene får de setene de ønsker, da flyselskapene har rett til å endre etter behov. Det står også i vilkårene at servicepakken ikke kan refunderes.

Klageren krysset av for å ha lest Tripmonsters regler og vilkår før han gjennomførte bestillingen. Tripmonster kan ikke imøtekomme klagerens krav.

### Nemnda bemerker

Servicepakken inneholder flere elementer der hjelp med å sende forespørsel om sitteplass på flyet er ett. Tripmonster har i sine vilkår tatt forbehold for at det ikke alltid er mulig å forhåndsbestille sitteplasser og at sitteplassreservasjoner aldri kan garanteres 100 %. Det er videre angitt at Tripmonster aldri kan garantere at forespørselen til

flyselskapet godkjennes, som her, men at Servicepakken ikke tilbakebetales ved avbestilling dersom flyselskapet sier nei til forespørselen. Klager har krysset av for å ha lest Tripmonsters reisevilkår.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Vedtak**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)