

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet feil ved bestilling.

### Dato

15.03.2013

### Saksnummer

635/12F

### Tjenesteyter

Ticket Feriereiser

Krav om refusjon grunnet feil ved bestilling.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager forsøkte å bestille en reise på Tickets nettsider fra Oslo til Bangkok t/r, med utreise 24. desember 2012. Klager forsøkte flere ganger å belaste sitt kredittkort uten hell. Klager ringte deretter Ticket og fikk beskjed om at de ville holde av en plass den 24. til kroner 7 648, og ringe han tilbake når de hadde sjekket hva som var feil i systemet.

Klager hørte ikke noe fra Ticket og ringte derfor på nytt senere på dagen. Klager fikk da beskjed om at det likevel ikke var plass den 24. til kroner 7 648, men at han kunne reise den 25. desember til kroner 8 952. Beløpet ble trukket uten problem, noe som viser at det var hos Ticket Feriereiser feilen lå, ikke med klagers kredittkort.

Klager kan ikke lastes for at Ticket hadde feil i sine systemer og krever refundert mellomlegget, kroner 1 304.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Ticket Feriereiser har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

I Ticket Feriereisers vilkår som klager har lest og godkjent ved bestilling står følgende:

På grunnlag av ovennevnte kan Ticket dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Tickets Feriereisers brev.

#### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager bestilte reisen den 7. august 2012. Det fremkommer av bestillingsbekreftelsen at reisen måtte betales innen 8. august kl. 00.52. Klager forsøkte å betale reisen, men lyktes ikke.

Nemnda legger videre til grunn at klager kontaktet Ticket. Kundebehandleren lovte å holde reservasjonen til neste dag. Hun opplyste videre at klager ville bli kontaktet av

internettavdelingen. Nemnda er av den oppfatning at klager etter dette hadde grunn til å gå ut fra at Ticket holdt av billettene til angitt pris.

Ticket kontaktet ikke klager som lovet neste dag, og da klager selv tok kontakt ble han tilbudt en annen reiserute til samme pris. Klager aksepterte ikke dette. Han bestilte ny reise til den påfølgende dag, og ble påført en ekstrapålegg på kr 1.304.

Nemnda er av den oppfatning at Ticket må lastes for ikke å ha holdt avtalen med klager. Etter nemndas vurdering hadde klager grunn til å gå ut fra at Ticket hadde lovet å rydde opp i problemene, og at de holdt av billettene til angitt pris. Nemnda anbefaler at Ticket erstatter merutgiften på kroner 1 304 som klager ble påført.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ticket Feriereiser utbetaler en erstatning på kroner 1 304.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Anders Vattekar, Air France

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*