

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Manglende gjennomføring av endring av billetter. Krav om erstatning.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

292/09F

Tjenesteyter

Wizz Air Hungary

Manglende gjennomføring av endring av billetter. Krav om erstatning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Warszawa til Sandefjord, Torp. Billetten ble senere endret på Wizz Airs hjemmeside.

Klager forsøkte å få sjekket reservasjonen på Wizz Airs hjemmeside dagen før avreise. Han fant ingen bestilling. Klager kontaktet Wizz Air i Warszawa og fikk beskjed om at Wizz Air hadde gjort en feil slik at billetten ikke var blitt ombooket. Klager ble enig med kundesenteret i at han skulle bestille nye billetter. Wizz Air ville pga feilen de hadde begått refundere differansen. Differansen utgjorde kr 3.700.

Wizz Air har i ettertid nektet å refundere differansen.

Klager er av den oppfatning at Wizz Air plikter å betale kr 3.700. Han viser til den inngåtte avtale samt til at Wizz Airs hjemmeside er misvisende. Klager viser til vedlagt bekreftelse av endring.

Wizz Air har ikke svart på Flyklagenemndas henvendelse av 11. november 2009.

Til klager har Wizz Air i det vesentlige anført:

Reservasjonen E35BCV ble aldri endret siden klager ikke betalte for endringen. Vedlegget klager har vist til beviser ikke at endringen er notert i Wizz Airs datasystem. Den viser kun et av stadiene for endring. Hvis klager hadde endret billetten, ville en bekreftelse og en reiseplan ha blitt sendt til klagers e-post adresse. Det var følgelig ingen feil ved Wizz Airs datasystemer, og Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken.

Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf forskrift om klagenemnda for flypassasjerer § 5-3.

Wizz Air har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om klager endret sin opprinnelige bestilling eller ikke. Den fremlagte dokumentasjon viser side 1 av 2 om endring. Dokumentasjonen viser at endringen ikke er fullført, jf «Reserevasjonsstatus:

I BEHANDLING».

Det fremkommer videre at mastercardet er «bekreftet» og kunden må trykke «avslutt». Det siste tyder på at endringen er gjennomført.

Nemnda finner den fremlagte dokumentasjon uklar. Wizz Air må etter nemndas vurdering bære ansvaret for den uklarhet som er skapt, og er av den oppfatning at kunden hadde grunn til å gå ut fra at endringen var gjennomført.

Nemnda anbefaler at Wizz Air erstatter klagers ekstraavgifter.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Wizz Air erstatter klagers ekstraavgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.