

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet ruteendring.

Dato

15.09.2011

Saksnummer

41/11F

Tjenesteyter

Opodo Privatreiser / Travellink

Krav om refusjon av flybilletter grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Madrid 25. desember 2010 kl. 07:35.

I juni 2010 fikk hun e-post fra Opodo om en mindre tidendring som hun noterte seg og aksepterte. Det var kun snakk om 5-15 minutters avvik fra ordinær reiserute. 12. desember går klager inn på www.checkmytrip.com og ser ved en tilfeldighet at avgangen kl. 07:35 er kansellert. Hun er i stedet booket om til en avgang kl. 11:55. Denne endringen mottok klager aldri fra Opodo.

Klager kunne ikke reise på dette tidspunktet da hun måtte rekke et fly fra Madrid til Tenerife, kjøpt i en separat bestilling. Klager sendte derfor en e-post til Opodo den 13. desember hvor hun ba de kansellere og refundere billettene.

Dette ble ikke gjort.

Klager krever full refusjon av ubenyttede billettene med Lufthansa fra Oslo til Madrid t/r.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Opodo/Travellink har ikke gitt uttalelse til Flyklagenemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Klager fikk en e-post fra Opodo/Travellink den 11. juni 2010 vedrørende tidsendringen. Klager aksepterte denne endringen 16. juni.

Lufthansa har registrert klager som no-show. Det er dessverre ingen refusjon på disse billettene.

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 klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Opodo Privatreiser c/o Travellink ved nemndas brev av 27. januar 2011 med frist til 11. mars 2011 for eventuelle bemerkninger. I brevet opplyses det bl.a. om at uimotsagte påstander fra en av partene normalt vil bli lagt til grunn som faktum av nemnda, samt at selskapet har bevisbyrden dersom det vil påberope seg omstendigheter som tilsier at selskapet ikke er erstatningspliktig.

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

Klager har anført at Opodo Privatreiser ikke informerte om at LH2457 fra Oslo til München var innstilt. Opodo Privatreiser er kjent med klagers anførsler. Selskapet har ikke svart nemnda eller dokumentert overfor klager at beskjed om innstillingen ble gitt. Opodo Privatreiser har således ikke bidratt til sakens opplysning. Bevistvilen må etter dette gå ut over den profesjonelle part, og nemnda finner etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger mer sannsynlig at slik informasjon ikke ble gitt enn at den ble gitt.

Klager har videre anført at den manglende informasjonen medførte en ekstraavgift på ca kr 8.200. Opodo Privatreiser har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er av den oppfatning at Opodo Privatreiser bør dekke klagerens tap. Nemnda viser til at utgiftene er en direkte følge av den manglende informasjon.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Opodo Privatreiser erstatter klagerens ekstraavgifter på kr 8.200. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.