

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter ved bestilling.

Dato

15.05.2013

Saksnummer

030/13F

Tjenesteyter

Sandefjord Lufthavn AS

Krav om refusjon av utgifter ved bestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en gruppereise for 50 personer fra Torp til Poznan den 24. - 29. mai 2012. Reisen ble betalt. Antall reisende ble senere endret til 48.

Klager fikk beskjed om å registrere alle navnene på internett. Det lot seg ikke gjøre å registrere navnene på internett, klager kontaktet derfor servicekontoret på Torp og fikk der beskjed om at de kunne registrere navnene på flyplassen avreisedagen.

En i gruppen dro den 16. mai til Torp Lufthavn, og fremla faktura og reisebekreftelse for servicekontoret. Vedkommende forklarte at gruppen ikke klarte å registrere navnene på internett og spurte hva de skulle gjøre. Konsulenten på servicekontoret svarte at hver enkelt enten kunne registrere navnet sitt på internett, eller hele gruppen kunne registrere seg på flyplassen avreisedagen.

Klager slo seg ikke helt til ro med dette, og kontaktet servicekontoret igjen etter et par dager. Nå fikk de en ny beskjed om at de måtte levere navneliste så snart som mulig. Klager sendte over navneliste den 21. mai. Svaret klager fikk i e-post datert 22. mai var at alt var greit, og at de ikke behøvde si i fra.

Da gruppen ankom Torp avreisedagen fikk de beskjed om at ingen navn var registrert og at de måtte betale et gebyr på kroner 1 080 per passasjer.

I ettertid sendte klager e-post til Wizz Air om hvorfor de ikke fikk beskjed om at navnene måtte være registrert før avreise. Svaret klager fikk var at alle navn må være registrert i bestillingen innen 72 timer før avreise, og at dette har man krysset av for å ha lest når man utførte bestillingen, i dette tilfellet utført av servicekontoret på Torp. Klager ble ikke på noe tidspunkt informert om flyselskapets regler og vilkår.

Klager krever gebyret på 51 000 kroner refundert av servicekontoret på Sandefjord Lufthavn, da det er servicekontoret på Sandefjord Lufthavn og ikke Wizz Air som har oppgitt feilaktig informasjon til klager.

Sandefjord Lufthavn AS har i det vesentlige anført:

Det hele skyldes en misforståelse. Svaret i e-posten av 22. mai var at det var greit at de var kun 48 personer som skulle reise og ikke 50, klager behøvde ikke si fra om dette. Servicekontoret har ikke på noe tidspunkt sagt at de kan være behjelpelig med å registrere navnene for gruppen.

At servicekontoret sa at gruppen kunne registrere navnene ved avreise var også en misforståelse. Det er viktig å møte opp i god tid på flyplassen, men navnene kan ikke registreres på avreisedagen.

Servicekontoret på Torp har forsøkt å hjelpe klager. Klager ble også informert om betingelsene ved kjøp av reisen. Klagers påstander er ikke korrekte.

Sandefjord Lufthavn AS kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav, da de mener dette er en sak mellom klager og flyselskapet.

Det vises for øvrig til servicekontorets brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne bestilte reisen selv på Wizz Airs hjemmeside. Klagerne aksepterte ved bestillingen Wizz Airs reisebetingelser, herunder at det ville påløpe et gebyr dersom navnene på de reisende ikke var registrert inne 72 timer før avreise. Nemnda er etter dette av den oppfatning at Wizz Air var berettiget til å kreve et gebyr for registrering av navn på avreisedagen.

Det står påstand mot påstand om hvilken informasjon klagerne fikk ved henvendelser til servicekontoret på Sandefjord Lufthavn. Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mulig å ta stilling til om representanten på servicekontoret har gitt feilaktige opplysninger som gir grunnlag for erstatning. I henhold til transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c kan nemnda avvise en klage dersom den er av en slik art at vedtak ikke kan fattes på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlig forklaring. Nemnda er av den oppfatning at det er tilfellet i denne saken.

Klagen blir etter dette å avvise.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly Klagen avvises.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Bekkan Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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.