

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

12.03.2019

### Saksnummer

2018-00517

### Tjenesteytere

Airngo

Thai Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Den 29. januar 2018 bestilte klager en reise hos Airngo med Thai Airways t/r Oslo - Bangkok for reise 2. - 15. februar, pris kroner 7 796. Klager mottok ingen reisebekreftelse, men så at pengene ble belastet kredittkortet og regnet med alt var i orden.

Ved oppmøte på Gardermoen kunne ikke flyselskapet finne klagers bestilling. Han endte opp med å kjøpe nye billetter til dagen etter til kroner 9 996, og fikk utgifter til hotell på Gardermoen, kroner 1 645.

Klagers kjæreste som ventet på ham i Thailand kontaktet Thai Airways, og de kunne finne klagers bestilling. Men på dette tidspunktet var det for sent å sjekke inn. Også SAS på Gardermoen kunne finne klagers bestilling. Klager viser til fremlagt utskrift av bestillingen han fikk av SAS.

Klager har i ettertid mottatt reisedokumentet fra Airngo. Han stiller seg kritisk til at han ikke mottok dette før avreise.

Klager krever sine utgifter på kroner 11 641 refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Airngo har i det vesentlige anført:

Klager booket en reise til Bangkok 29.01.2018 kl 14.15. Reisen ble betalt kl 14.21, og reisedokumenter ble sendt klager samme dag på oppgitte epostadresse kl 17.16.

Klager møtte opp på Gardermoen uten reisedokumenter, og flyselskapet kunne ikke finne ham på passasjerlisten. Reisedokumenter blir ikke sendt per post om kunden ikke ber om det ved bestilling. All kommunikasjon foregår per e-post. Airngo viser til sine regler og vilkår som blant annet sier:

"2.0.2 Som kunde er det ditt ansvar å kontrollere at du har mottatt bekreftelse/ reisedokumenter innen 24 timer eller førstkommende virkedag. Dersom du ikke har mottatt reisedokumenter, ber vi deg ta kontakt med oss omgående."

Airngo er en formidler av flybilletter og avtalen er mellom kunden og flyselskapet. Reisebyrået viser til fremlagt kopi av klagers billett som viser at alt var i orden med bestillingen og billetten fra Airngos side.

Airngo ønsker å hjelpe klager og har søkt flyselskapet om tilbakebetaling av billetten, men flyselskapet har avvist søknaden da klager står registrert som no-show. Billetten klager kjøpte kan refunderes mot et gebyr til flyselskapet på kroner 1 000 . Airngo har derfor refundert kroner 6 796 til klager.

Thai Airways har i det vesentlige anført:

Thai Airways viser til fremlagt flightlog som viser at klager var no-show til TG955 den 2. februar 2018. Enten har klager møtt opp til feil avreisedag, eller han har møtt frem etter at innsjekking var stengt.

Det var ledige plasser på TG955 denne dagen. Thai Airways kan ikke se hvorfor klager skulle bli avvist om han møtte opp i tide, og om han hadde en gyldig billett.

Thai Airways kan se at klagers reisebyrå har refundert klagers billett.

Thai Airways kan ikke se å ha erstatningsplikt i denne saken, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Den 29. januar 2018 bestilte klager en reise hos Airngo med Thai Airways t/r Oslo - Bangkok for reise 2. - 15. februar.

Ved oppmøte på Gardermoen hadde han ikke med seg reisedokumenter, og flyselskapet kunne ikke finne klagers bestilling i tide til at han fikk bli med flyet. Det er på det rene at reisen var bestilt og betalt. Han endte opp med å kjøpe nye billetter til dagen etter til kroner 9 996, og fikk utgifter til hotell på Gardermoen, kroner 1 645.

Reisebyrået har dokumentert at reisen ble betalt kl 14.21 den 29 januar 2018, og at reisedokumenter ble sendt klager samme dag på oppgitt epostadresse kl 17.16. Klager hadde imidlertid ingen internettforbindelse da han arbeider til sjøs.

Han klager over at reisedokumentene ikke ble sendt til ham i posten slik han forventet.

Reisebyrået viser til sine regler og vilkår, herunder til at reisedokumenter ikke blir ikke sendt per post om kunden ikke ber om det ved bestilling. Det gjorde ikke klager. All kommunikasjon foregår per e-post. Selskapet viser også til:

"2.0.2 Som kunde er det ditt ansvar å kontrollere at du har mottatt bekreftelse/ reisedokumenter innen 24 timer eller førstkommende virkedag. Dersom du ikke har mottatt reisedokumenter, ber vi deg ta kontakt med oss omgående."

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

I dette tilfellet kan nemnda ikke se at reisebyrået kan klandres for det inntrufne. Klager pliktet å sette seg inn i vilkårene og skulle i tide ha oppdaget at reisedokumentene bare ville bli sendt per mail og ikke per post, og at han måtte reagere omgående om han ikke hadde mottatt disse innen 24 timer før flyavgang. Klager gis etter dette ikke medhold i denne delen av klagen.

Thai Airways har i det vesentlige anført:

Flyselskapet har fremlagt flightlog som viser at klager var oppført som no-show til TG955 den 2. februar 2018. Dette innebærer i følge selskapet at klager enten har møtt opp til feil avreisedag, eller han har møtt frem etter at innsjekking var stengt. Selskapet har videre anført at det var ledige plasser på angjeldende flight denne dagen, og at klager ville fått bli med flyet dersom han hadde gyldig billett eller bekreftet reservasjon, selv om hans navn ikke var oppført på flighten.

Nemnda legger til grunn at klager hadde kjøpt og betalt sin billett som var bekreftet av flyselskapet slik dokumentasjonen fra reisebyrået viser. Videre at det var ledige plasser på angjeldende flight og dermed ikke tale om overbooking.

Ved fremvisning av passet ved innsjekk skulle klagers reservasjon ha fremkommet.

Det er ikke mulig for nemnda å vite om det var slik som flyselskapet sier at klager ikke møtte frem i tide til flighten, eller om det var slik klager hevder, at flyselskapet ikke fant hans bestilling og derved nektet ham ombordstigning.

Nemnda finner at saken reiser bevisspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

**Vedtak**

Saken avvises.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)