

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter til nye returbilletter.

Dato

30.06.2011

Saksnummer

431/10F

Tjenesteyter

Travelstart

Krav om erstatning av utgifter til nye returbilletter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte billett for reise tur retur Oslo - Barcelona 22. juli - 7. august 2010 hos Travelstart.

Senere bestemte klager seg for å reise tidligere til Spania, men han ønsket likevel å benytte seg av returbilletten. Det viste seg at dette ikke var mulig, så da klager skulle sjekke inn i Barcelona var returen kansellert.

Klager understreker at det ikke var mulig å lese reisevilkårene i bestillingsøyeblikket, han trodde derfor at returbilletten kunne brukes selv om ikke utreisen ble benyttet. 27. juli 2010 sendte klager en e-post til Travelstart hvor han opplyste at det ikke var mulig å lese reisevilkårene, og ba om å få tilsendt en link til vilkårene. Klager fikk ikke svar på denne henvendelsen.

Da klager stod fast i Barcelona gjorde han et bestillingsforsøk på Travelstart sine nettsider frem til betaling, men heller ikke denne gangen gikk det an å lese reisevilkårene.

Travelstart sier klager har fått refundert NOK 2012, men dette beløpet har han ikke mottatt.

Klager krever erstattet utgifter til nye billetter Barcelona - Oslo med Norwegian.

Travelstart har i det vesentlige anført:

Den 1. februar 2010 overtok Svenska Resegruppen (SRG) varemerket Travelstart.no. Før denne tid ble virksomheten drevet fra Sverige av den tidligere eieren. Da klager bestilte sin reise før SRG overtok virksomheten, mener SRG at klagen må avvises.

Ved kjøp av billett hos Travelstart må man krysse av for å ha lest og akseptert reisevilkårene. Her står det tydelig at man ikke kan benytte seg av kun returbilletten, og at dersom man hopper over en strekning vil resten av billetten automatisk bli kansellert av flyselskapet, her Czech Airlines.

Klager kontaktet Travelstart per e-post den 14. juli og spurte om det var mulig kun å benytte seg av returbilletten. Han fikk samme dag skriftlig svar om at det ikke var mulig. Det vises til utskrift av e-post.

Travelstart har refundert klager NOK 2012, men kan ikke gi noen kompensasjon utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda har tidligere søkt å avklare forholdet mellom Travelstart.no og SRG/nåværende Travelstart.no. Nemnda har ikke lyktes i dette da Travelstart.no/SRG etter nemndas vurdering ikke har besvart nemndas konkrete spørsmål. Nemnda beklager dette.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mulig å ta stilling til klagers erstatningskrav. Saken blir derfor å avvise fra videre nemndsbehandling, jf. forskrift for klagenemnd for flypassasjerer § 6-2 d) der det heter at nemnda kan avvise en klage dersom saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen eller av andre grunner ikke egner seg for nemndsbehandling.

Vedtak:

Saken avvises.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.