

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av ekstra utgifter til alternativ transport til Italia.

Dato

12.07.2016

Saksnummer

1112/15F

Tjenesteyter

Flightfinderno

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte og betalte den 13. februar 2015 billetter med Alitalia fra Bergen til Roma 10. juli 2015 og retur den 25. juli. Billettene ble bestilt gjennom Flightfinder.

Da turen nærmet seg, sjekket klager e-billettene og fikk opp status kansellert på alle billettene. Klager tok kontakt med flyselskapet Alitalia og fikk opplyst at denne bookingen ble kansellert den 17. februar på grunn av manglende oppgjør fra reisebyrået.

Klager kontaktet Flightfinder og ba dem finne en løsning på problemet. Flightfinder fant ingen løsning, og klagerne måtte ordne med alternativ reise til Roma. Klagerne ble påført en ekstraavgift på 8887 kroner. Denne kreves erstattet av Flightfinder.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Flightfinder.no har i det vesentlige anført:

Det skjedde en teknisk feil i bookingen. Flightfinder fikk dessverre ikke beskjed om dette i sitt system.

Flightfinder informerte klagerne i epost av 7. juli om at det ser ut som om Flightfinder vil kunne løse problemer i løpet av påfølgende formiddag. Klagerne valgte å heve kjøpet i stedet for å vente på en løsning. Flightfinder har refundert innbetalt beløp. Flightfinder finner ikke å kunne etterkomme klagers krav ut over dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at en feil i Flightfinders system førte til at innbetalt beløp ikke ble overført Alitalia med den følge at billettene ble kansellert.

Klagerne valgte til slutt å heve kjøpet. Nemnda er av den oppfatning at klagerne hadde rett til dette. Nemnda viser til at klagerne tre dager før avreise ikke hadde fått et konkret tilbud om avhjelp av situasjonen fra Flightfinder. Klagerne har fått refundert innbetalt beløp.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne i tillegg har krav på erstatning fra Flightfinder for nødvendige ekstraavgifter til alternativ reise. Nemnda viser til at det var Flightfinders feil at billettene ble kansellert.

Klagerne valgte en helt annen type reise enn det de hadde bestilt gjennom Flightfinder. Utgifter til denne var vesentlig større enn utgiftene til opprinnelige billetter.

Flightfinder fant frem til en alternativ løsning den 8. juli. Det fremkommer ikke av saken hva denne løsningen gikk ut på.

Det er etter nemndas vurdering sannsynlig at klagerne kunne kjøpt alternative flybilletter vesentlig rimeligere enn det en landtransport kostet. Det er i dag vanskelig å anslå hva man måtte ha gitt for åtte tur-returbilletter så kort tid før avreise. Nemnda anser det imidlertid etter en skjønnsmessig vurdering sannsynlig at klagerne ville kunnet kjøpt flybilletter for 50 000 kroner. Klagerne hadde plikt til å begrense tapet, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerens utgifter til landtransport dekkes. Nemnda anbefaler at Flightfinder betaler en erstatning på 30 000 kroner. Beløpet kommer i tillegg til billettutgiftene som allerede er refundert.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Flightfinder utbetaler en erstatning på 30 000 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

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.