

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bestilt reise.

Dato

09.07.2013

Saksnummer

087/13F

Tjenesteyter

Wizz Air

Krav om refusjon av bestilt reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reserverte en reise for 30 personer til kroner 855 per billett hos Wizz Air. I forkant kontaktet han flyselskapet for å forsikre seg om at billettene kunne avbestilles mot full refusjon om reisen ble avbestilt minst 30 dager før avreise. Wizz Air bekreftet dette.

Da klager mer enn 50 dager før avreise kontaktet Wizz Air for å kansellere reisen, fikk han avslag på full refusjon, og ble henvist til flyselskapets generelle vilkår.

Klager er klar over flyselskapets regler og vilkår, det var derfor han tok kontakt per telefon. Her ble han fortalt at han kunne kansellere mot full refusjon dersom reisen ble kansellert minst 30 dager før avreise. Klager ber flyselskapet lytte på samtalen for å få dette bekreftet.

Klager krever refusjon av flybilletter, til sammen kroner 25 650.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Wizz Air har i det vesentlige anført:

Klager bestilte 30 billetter til kroner 855 per stk. I Wizz Airs regler og vilkår kommer det frem at ved avbestilling opp til 14 dager før avreise er det full refusjon minus avbestillingsgebyr. Da gebyret per billett overstiger billettbeløpet i dette tilfellet er det dessverre ingen refusjon.

Klager hevder han ringte Wizz Air en bestemt dato, flyselskapet kan ikke lokalisere denne samtalen. Wizz Air ber klager oppgi eksakt tidspunkt når samtalen fant sted slik at selskapet kan lytte på samtalen.

Wizz Air kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

I henhold til Wizz Airs vilkår for gruppereiser kan en reservasjon kanselleres frem til den fjortende dag før planlagt avreisedato. Ved en slik kansellering har en rett til refusjon av den

totale billettprisen etter fradrag av annulleringsgebyret. Størrelsen på annulleringsgebyret fremkommer ikke.

Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, finner det mest sannsynlig at klager forut for bestilling av billettene ble opplyst at han kunne kansellere mot full refusjon dersom reisen ble kansellert minst 30 dager før avreise. Flertallet legger i denne forbindelse avgjørende vekt på klagers opplysninger. Flertallet legger videre vekt på at klager gjentatte ganger har bedt om utskrift av bestillingssamtalen. Dette er avvist fra Wizz Air. Flertallet er av den oppfatning at Wizz Air ved dette har unnlatt å legge frem et sentralt bevis som klager har etterlyst, og som ville avklart tvistes spørsmålet. Flertallet kan ikke se at avslaget kan begrunnes i personvern hensyn, da klager selv ber om utskrift av en konkret og spesifisert samtale han selv har deltatt i. Wizz Air må etter flertallets vurdering bære bevisrisikoen ved ikke å etterkomme klagers anmodning.

Flertallet bemerker for øvrig at det samlede annulleringsgebyret for gruppereisen er meget stort. Det kan etter flertallets vurdering synes tvilsomt om det i saken er avtalerettslig grunnlag for et gebyr av en slik størrelse. Flertallet viser til at det ikke er oppgitt noe konkret gebyr i vilkårene.

Flertallet anbefaler etter dette at Wizz Air refunderer 25 650 kroner.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at det har formodningen mot seg at Wizz Air ved salget av billettene ga informasjon som avviker fra selskapets vilkår. Selgeren vil forholde seg til vilkårene, som i dette tilfellet er klare. Det er videre helt vanlig at man må betale avbestillingsgebyr ved avbestilling av en reise. Det faller utenfor nemndas kompetanse å vurdere størrelsen på gebyret, men mindretallet bemerker likevel at størrelsen på gebyret per billett ikke er spesielt stort. Mindretallet finner ikke å kunne legge vekt på at det ikke er fremlagt utskrift av lydlogg. Etter mindretallets vurdering er det av personvern hensyn ikke anledning til dette. Mindretallet finner på denne bakgrunn ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager refunderes 25 650 kroner.

Nemndas representanter

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