

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for manglende utstedelse av billett.

Dato

18.06.2010

Saksnummer

267/09F

Tjenesteyter

Terminal A og Finnair

Krav om erstatning for manglende utstedelse av billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Søndag 7. juni 2009 bestilte klager flybillett med Finnair til Sør Korea med avreise 20. desember 2009. Bestillingen ble gjort gjennom nettstedet Terminal A. Klager mottok bekreftelse på bestillingen per e-post fra Terminal A. Det fremgår helt klart at reisen er bekreftet uten forbehold.

To dager senere, tirsdag 9. juni, fikk klager ny e-post fra Terminal A, hvor de sier at Finnair ikke har «confirmed» klagers reservasjon. Terminal A sier at de har ombooket klagers sete til en høyere bookingklasse, og at klager må betale kr 3.505 for flybilletten. Klager godtok ikke dette.

Klager har ikke kommet noen vei verken med Finnair eller Terminal A.

Klager mener at begge har et ansvar. Billettene ble bestilt på Terminal A som var legitimert til å selge billetter på vegne av Finnair. Klager mener at Finnair derfor har et ansvar. Under enhver omstendighet må Finnair ha et ansvar som foregående salgsledd.

Klager måtte kjøpe nye billett. Den rimeligste tilgjengelige kostet kr 6.529. Klager krever dekket sitt økonomiske tap.

Finnair har i det vesentlige anført:

Finnair bekreftet setet umiddelbart etter bestilling den 7. juni. Terminal A utstedte ikke billetten innen fristen, og bookingen ble autokansellert.

Klager har inngått en avtale med Terminal A. Finnair er ikke ansvarlig for denne. Dette er en sak mellom klager og Terminal A.

Terminal A har i det vesentlige anført:

Terminal A viser til at bestillingen ble lagt inn i systemet 7. juni 2009 kl 20.30, men da var ikke deres kontor åpnet, og ingen billetter ble effektuert.

Reservasjonen var vedlagt en melding fra selger/ Finnair, som bekreftet at reservasjonen måtte bli effektuert innen 9. juni 2009 ellers ville den bli kansellert.

Da Terminal A prøvde å gjøre om reservasjonen til en bestilling var det ikke mulig da ordren allerede var kansellert av flyselskapet. Da Terminal A gikk nøye gjennom saken en gang til har de kommet fram til at det sto på meldingen fra Finnair «issue before June 9th».

Terminal A informerte klager om at reservasjonen ikke var blitt til en bestilling, og at hans kredittkort ikke var belastet. Terminal A prøvde å bestille ny billett til klager, men prisen ble høyre, dette informerte de klager om.

Nemnda bemerker:

Klager bestilte billett gjennom Terminal A den 7. juni 2009. Kjøpet ble bekreftet ved e-post av samme dag fra Terminal A. Det er i bekreftelsen ikke tatt noe forbehold om godkjenning eller lignende fra Finnair. Klager måtte etter dette kunne gå ut fra at endelig avtale var inngått. Avtalen var inngått mellom klager og Terminal A.

Terminal A maktet ikke å levere de bestilte billetter til avtalt pris. Klager ble ved dette påført ekstraavgifter til nye billetter. Tapet utgjør etter det som er opplyst kr 2.991. Nemnda anbefaler at Terminal A dekker klagers tap.

Nemnda har ikke kjennskap til det bakenforliggende avtaleverk mellom Finnair og Terminal A - om slikt foreligger. De foreliggende opplysninger gir ikke grunnlag for å anbefale at Finnair dekker klagers tap.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Terminal A erstatter klager kr 2.991.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.