

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett grunnet sletting av reservasjon.

### Dato

25.08.2020

### Saksnummer

2019-04976

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Førde til Oslo med Widerøe sin flyvning WF198 den 31. oktober 2019, med retur den 18. november.

Da klager fikk beskjed om innsjekk dagen før avreise på reisen fra Førde til Oslo sto det på mailen at dersom en ikke kunne reise på denne skulle han trykke "her". Klager gjorde dette da han hadde en syk hund. Det ble generert en mail som viste til innsjekk med referansenummeret hvor klager skrev at han måtte avbestille denne turen fra Førde til Oslo.

Da klager den 14. november skulle inn og sjekke returbilletten viste det seg at hele billetten både tur og retur var slettet. Klager hadde da en lenger korrespondanse med Widerøe, da han aldri hadde kansellert noen returbillett. Klager gjorde kun det som sto i innsjekkingsmailen fra Widerøe og brukte hele tiden riktig referanse.

Klager har fremsatt krav om at Widerøe dekker hans ekstrakostnad til ny flybillett. Denne kostet 2356 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Som det fremgår av kunden sin egen dokumentasjon ba han selv om å få kansellert denne reisen med dette referansenummeret. Widerøe mener kunden selv burde spesifisert at han kun ønsket deler av reisen kansellert. Widerøe har ikke noe mer å bemerke enn dette.

### Nemnda bemerker

I denne saken har klager ment å avbestille bare utreisen, og ikke returreisen. I mailen til Widerøe dagen før avreise skrev klager "Avbestiller denne reisen". Da klager senere skulle sjekke sin bestilling, oppdaget han at hele reisen var borte. Widerøe har på sin

side anført at mailen var å forstå som avbestilling av hele reisen, og at klager burde spesifisert dersom dette ikke var tilfellet. Nemnda må vurdere om Widerøe har opptrådt uaktsomt.

Nemnda bemerker at billettene ble kjøpt av Widerøe som tur-retur billetter i samme bestilling, og med ett reservasjonsnummer. Etter naturlig språklig forståelse må Førde-Oslo tur/retur anses som "reisen". I e-posten klager sendte til Widerøe er det ikke eksplisitt spesifisert at avbestillingen ikke gjaldt returreisen. Nemnda mener derfor at det var naturlig for Widerøe å forstå mailen slik som de gjorde, altså som en avbestilling av hele reisen. Dersom e-posten fra klager vedrørende avbestillingen hadde vært mer uklar, f.eks. at det kun sto "avbestiller Førde til Oslo", mener nemnda at Widerøe burde ha spurt klager om nærmere spesifisering før de foretok seg noe.

Nemnda har forståelse for klagers oppfatning av hendelsen og at det var rom for misforståelse ettersom e-posten fra Widerøe ikke åpner for to alternativer, nemlig avbestilling av den ene eller begge turene. Imidlertid mener nemnda at slik mailen sendt til Widerøe er utformet, sett i lys av sakens faktum og Widerøes opptreden, er det uansett ikke tilstrekkelig grunnlag for å konkludere med at Widerøe har opptrådt uaktsomt. Nemnda kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)