

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om å benytte åpen returbillett.

Dato

21.03.2012

Saksnummer

418/11F

Tjenesteyter

Air Service Tromsø

Krav om å benytte åpen returbillett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne kjøpte billetter fra Murmansk til Tromsø med åpen retur, over reisebyråets skranke. Den ene billetten hadde utreise 5. januar, mens den andre hadde utreise den 10. januar 2011. Da klagerne ringte for å sette returdato til den 30. juli, fikk de beskjed om det ikke var mulig da billettene kun var gyldig i 6 måneder.

Klagerne fikk ikke på noe tidspunkt informasjon om dette ved kjøp av de elektroniske billettene. Den eneste dokumentasjonen de mottok var to gule lapper med referansenummer på. Klagerne er sterkt kritiske til salgsrutinene hos reisebyrået.

Siden betingelsene ikke kan dokumenteres må begge parter forholde seg til foreldelsesloven § 2. Klagerne krever å kunne benytte seg av sine returbilletter.

Air Service Tromsø har i det vesentlige anført:

Air Service Tromsø er et lite reisebyrå med en ansatt, som selger flybilletter for flyselskapet Nordavia mellom Tromsø - Murmansk - Arkhangelsk.

Ved kjøp av flybillettene ble klagerne informert om regler og vilkår, og fikk tilsendt reiseruten på e-post. Klagerne hevder at de ikke var klar over gyldigheten på billettene. Dette stemmer ikke da reglene ble nøye repetert.

Da klagerne ringte for å endre billettene til 30. juli, var de inneforstått med gyldigheten, men forsøkte å «prute» seg til en lengre gyldighetstid. Reisebyrået må forholde seg til Nordavias regler og vilkår, og har derfor ingen påvirkning på flyselskapets billettbetingelser.

At klagerne ikke benyttet billettene innen gitte frister er helt og holdent deres ansvar.

Air Service Tromsø kan ikke imøtekomme klagerens krav.

Nemnda bemerker:

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om det ble opplyst ved bestilling av billetter at returreisen måtte foretas innen seks måneder etter utreise. Slik bestemmelse fremgår av selskapets vilkår, og selger opplyser at dette ble opplyst ved salget, og at klagerne var kjent med dette. Klagerne bestrider at de ble informert om dette ved kjøp av billettene. De fremlagte billetter har russisk tekst. Teksten er ikke oversatt.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at saken er av en slik art at vedtak ikke kan fattes på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlig forklaring, noe nemnda ikke har anledning til, og at saken derfor blir å avvise.

Vedtak:

Saken avvises.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Marianne Strømme, Norsk Reiselivsforum

Olav Grøttland, SAS.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Marianne Strømme, Norsk Reiselivsforum, 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.