

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter og saksomkostninger grunnet avbestilte flybilletter.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00114

Tjenesteytere

Tripsta.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en gjennomgående reise på Tripsta.no, fra Oslo til Leknes via Bodø den 26. november 2015 med påfølgende retur 2. desember.

Under bestillingen online hadde klager betalt ekstra for «jeg ønsker pengene tilbake-garanti avbestillingspakke». Da klager mottok «AIR TICKET» var ikke denne garantien spesifisert på billetten, men kombinert sammen med resten av det totale beløpet på bestillingsbekreftelsen, og var spesifisert som «Service Fees».

Den 16. november kansellerte klager reisen grunnet akutt sykdom. Legeerklæring ble fremsatt den 26. november.

Klager har ikke fått kontakt med selskapet, og betingelsene for avbestillingspakken har blitt endret etter klagers krav. Klager har sendt to legeattester, og forsøkt å anmelde forholdet, men hevder at Tripsta.no krever mer utfyllende (og taushetsbelagt) informasjon om sykdommen som inntraff.

Klager krever full refusjon av flybillettene, pålydende kr 7 226,56 og bruk av timer på saken, 30 timer à kr 500 per time = kr 15 000.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Selskapet hevder å ha besvart alle henvendelser fra klager, og at de har informert klager om billettene ikke var refunderbare.

Klager hadde betalt kr 321,77 for en avbestillingspakke. Denne pakken er et tilbud i regi av Tripsta.no og har ingen tilknytning til flyselskapene. Derfor fremgår ikke avbestillingsgarantien på flybillettene når de skrives ut, men blir isteden sendt i bestillingsbekreftelsen fra Tripsta.no.

Tripsta har refundert klagers billett. For klagers medreisende er ikke betingelsene for tilbakebetaling til stede. Klager har imidlertid fremsatt innsigelse overfor banken og hele beløpet for billettene har blitt ført tilbake til deres konto.

Nemnda bemerkar

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at hele billettprisen er tilbakeført klagers konto av klagers bank etter at transaksjonen er bestridt. Klager har således ikke lenger noe krav mot Tripsta vedrørende tilbakebetaling av billetter.

Klager har krevd erstattet eget arbeid med saken. Kompensasjon for arbeid med egen sak gis normalt ikke. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å tilkjenne klager sakskostnader i denne saken.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning for eget arbeid med saken.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)