

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager krever å få hevet et dobbelt billett kjøp.

### Dato

24.03.2010

### Saksnummer

107/09F

### Tjenesteyter

Marco Polo Travel

Klager krever å få hevet et dobbelt billett kjøp.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte 31. januar 2009 billett på [www.marcopolo.no](http://www.marcopolo.no) med BA til London. Hun oppdaget straks at hun hadde bestilt billett til september istedenfor februar. Straks sendte klager en e-post til operatøren, og ba om kansellering av bestillingen. Etterpå bestilte klager de billettene hun skulle ha, på korrekte datoer. Klager har hatt kontakt med både [marcopolo.no](http://marcopolo.no) og BA for å få refundert pengene for feilbestillingen, uten at noe har skjedd. De skylder på hverandre, ingen av dem ønsker å heve det dobbelte billettkjøpet. Klager spør også om: finnes det ikke prinsipper for rimelig og hederlig behandling av flypassasjer som bestiller over nett?

#### Marco Polo Travel har i det vesentlige anført:

Marco Polo Travel har ikke svart på Flyklagenemnda henvendelse. Til klager har Marco Polo opplyst at de tok kontakt med BA, men at BA ikke ville endre septemberbilletten. Marco Polo opplyste klager om at man kunne søke om refusjon fra BA, men dette forutsatte at man kansellerte bestillingen. Klager kansellerte bestillingen.

#### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ved enn feil bestilte billetter til september. Klager er i utgangspunktet bundet av denne bestillingen og er henvist til flyselskapets regler om endring/avbestilling m.v.

Reglene for den billetttype klager bestilte er ikke fremlagt. Nemnda legger til grunn at det var en flybillett som etter BA's regler ikke kan endres eller avbestilles.

Klager søkte umiddelbart å rette opp feilen ved å sende mail til Marco Polo. Hun var også kort tid etter i kontakt med BA om saken.

Nemnda har i vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

**Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for feilen. I henhold til BA's regler kan en bestilt billett ikke endres eller avbestilles.**

Det er ikke gjort unntak for bestillinger som er foretatt ved en misforståelse eller lignende. Marco Polo må forholde seg til BA's regler, og er ikke i posisjon til å endre eller avbestille billetten.

**Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, er uenige med flertallet. Mindretallet er kjent med at British Airways ikke gir adgang til å endre billetter etter bestilling.**

I denne saken dreier det seg om en feilbestilling. Mindretallet vil peke på at det er lett å gjøre feil ved internettbestilling, selv for den oppmerksomme forbruker.

Mindretallet mener at det må være en enkel operasjon for British Airways å tilby en kostnadsfri rettingsadgang, så lenge feilen meldes fra til selskapet eller agenten kort tid etter bestillingen.

Det vil etter mindretallets syn være i strid med hensynet til lojalitet i kontraktsforhold når British Airways ikke tilbyr forbrukere en mulighet til å rette klare feilbestillinger kostnadsfritt så lenge kundene tar kontakt med selskapet eller agenten og ber om dette kort tid etter bestilling. Slike klare feilbestillinger kan typisk være feil dato eller feil antall billetter i forhold til hva kunden hadde tenkt å bestille.

På bakgrunn av det overnevnte mener mindretallet at det her har skjedd en klar feilbestilling som må gi klager adgang til å rette bestillingen. Ekstraavgiftene kunden har hatt til å rette opp feilen bør, etter mindretallets oppfatning, dekkes av British Airways.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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.*