

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for kansellerte billetter.

Dato

08.04.2013

Saksnummer

500/12F

Tjenesteyter

Swiss Int Air Lines

Krav om erstatning for kansellerte billetter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte seks billetter for seg og sine kamerater fra Oslo til Zürich med avreise 15. februar 2012. Før avreise valgte en å trekke seg fra turen og en annen valgte å endre reservasjonen.

Da de fem gjenværende skulle sjekke inn på Gardermoen var alle billettene kansellerte. Swiss hevder en i gruppen har ringt og kansellert, men dette avvistes på det sterkeste. Vedkommende hadde ingen oversikt over reservasjonen, da det var klager som var reiseleder. Klager mener Swiss her må ha gjort en grov intern feil.

Tre av fem valgte å avbryte reisen, mens klager og en til valgte å kjøpe nye billetter, pris CHF 1 000 per person.

Klager krever refundert differansen på prisen klagerne betalte for de nye billettene, CHF 1 000(NOK 6 125), mot prisen på hva de opprinnelige billettene kostet, NOK 2 088. Krav kroner 4 037 per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Swiss har i det vesentlige anført:

Den 21. september 2011 bestilte klager seks billetter t/r Oslo - Zürich på Swiss hjemmesider. Billettene ble deretter utstedt samme dag.

Senere samme dag ringte en av passasjerene i gruppen og kansellerte reservasjonen. Da dette skjedde innen 24 timers fristen ble klagers kort aldri belastet.

Da billettene ikke var gyldige, fantes det ingen reservasjon da klagerne skulle sjekke inn den 15. februar 2012. To av klagerne valgte å kjøpe nye billetter.

Swiss kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av 6 billetter som aldri ble belastet, eller de to billettene som ble benyttet.

Det vises for øvrig til Swiss brev.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av den fremlagte utskrift av bestillingshistorikken (PNR) at reisen ble avbestilt den 21. september 2011. Dette er samme dag som reisen ble bestilt, og før billettene var betalt. Det avtalte beløp er ikke senere trukket fra konto.

Passasjer med tilgang til bestillingsreferanse mv. kan avbestille reisen for seg selv og andre i reisefølget. Det er ikke vanlig at flyselskapet bekrefter en slik avbestilling ved e-post eller lignende.

Nemnda ser ikke bort fra at det har oppstått en misforståelse ved avbestillingen den 21. september 2011, men finner ikke sannsynliggjort at Swiss eventuelt kan lastes for dette. Klagerne burde på sin side ha oppdaget at billettene aldri ble belastet konto. De kan følgelig lastes for at misforståelsen ikke ble oppdaget.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Amine Bekkan Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Anders Vattekar, Air France KLM.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Bekkan Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.