Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet returbillett.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

179/12F

Tjenesteyter

Travelocity Nordic AS

Klager har i det vesentlige anført:

Det er opplyst på Travelocity Nordics hjemmeside at billetten i utgangspunktet ikke kunne endres, men at noen flyselskaper tillot endring mot gebyr. Før klager bestilte flybillett hos Travlocity, ringte hun til reisebyrået for å forsikre seg om at returen på billetten kunne endres mot et gebyr. Dette ble bekreftet. I etterkant viste det seg at returen likevel ikke kunne endres.

Klager krever refundert billettens halve verdi, kroner 3 563.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Travelocity har i det vesentlige anført:

I etterkant har Travelocity oppdaget at det likevel ikke gikk å endre klagers billett. Travelocity beklager dette. Billettens retur kunne endres mot gebyr, men utreisen kunne ikke endres. Det er alltid den strengeste regelen som gjelder, det vil si at regelen for utreisen overstyrer regelen på returen.

Klager hevder hun fikk beskjed om at billetten kunne endres, før hun kjøpte den. Travelocity har ikke hatt dokumentert kontakt med klager før hun kontaktet reisebyrået den 11. desember for å endre billetten. Travelocity har ikke solgt denne billetten til klager med forbehold om at den kunne endres.

Det er ingen refusjon på billetten klager har kjøpt. Travelocity har refundert flyskatt, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Travelocitys brev.

Nemnda bemerker:

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om klager før bestilling av billetter fikk informasjon om at billettene kunne endres. Dersom klager fikk slik informasjon, måtte hun etter nemndas vurdering kunne stole på denne og innrette seg deretter.

Nemnda finner det etter en samlet vurdering mest sannsynlig at klager fikk informasjon om at billetten kunne endres. Nemnda viser for det første til informasjon på Travlocity hjemmeside om at enkelte flyselskap tillater endringer, og klagers behov for billetter som kunne endres, Nemnda finner det således naturlig at klager undersøkte dette før hun bestilte billetter. Nemnda anser det videre mest sannsynlig at klager fikk beskjed om at billetten kunne endres. Nemnda viser igjen til klagers behov. Etter nemndas vurdering støtter også det etterfølgende hendelsesforløp opp om at Travlocity ga uriktig svar. Nemnda viser til den senere mailkorrespondanse der klager ba om endring. Det fremkommer av denne at Travlocity først sa at det var anledning til å endre, for senere å korrigere dette.

Feilinformasjonen påførte klager ekstra utgifter. Nemnda anbefaler at Travlocity erstatter klagers ekstrautgifter.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Travlocity erstatter klagers ekstrautgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, 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.