

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av billett grunnet nektet innsjekking.

Dato

01.11.2011

Saksnummer

192/11F

Tjenesteyter

1-2 Travel

Krav om erstatning av billett grunnet nektet innsjekking.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte den 7. juni 2010 en billett for sin mor for reise fra Santiago i Chile til Oslo med Air France samme dag. Reisen ble kjøpt hos reisebyrået 1-2 Travel i Oslo og ble betalt med kredittkortet til klagers ektefelle.

Da klagers mor ankom flyplassen en time før avgang, ble hun nektet å sjekke inn. Billetten ble på grunn av dette avbestilt.

1-2 Travel forklarte at de ikke kunne refundere billetten da dette var en no-show sak.

Klager ble bedt om å henvende seg direkte til Air France eller forsikringsselskapet. Ingen av partene kunne være behjelpelig med å refundere billetten. Air France forklarte at billetten ble kansellert da de aldri mottok pengene for billetten fra reisebyrået.

Klager er i en vanskelig situasjon på grunn av langvarig sykdom, og hendelsen har vært svært belastende for henne.

Klager krever full refusjon for billetten, totalt NOK 13 200. Beløpet er belastet kontoen og må derfor ligge hos reisebyrået siden Air France ikke har mottatt pengene.

1-2 Travel har betalt 5 000 kroner. Av disse er 2 000 for refusjon av flyskatter etter avbestilling av billetter for reise fra Norge til Chile i november 2010. Billettene ble avbestilt grunnet sykdom.

1-2 Travel har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte billett for sin mor den 7. juni kl. 16:45. 1-2 Travel har åpent til kl. 18:00. Kl. 19:00 får en ansatt i reisebyrået telefon hjem til seg fra klager, hvor hun forklarer at moren mistet flyet da hun ankom flyplassen kun 50 minutter før avgang. Seneste innsjekkingstid for Air France er 2 timer før avgang.

Billetten ble derfor kansellert av Air France og registrert som no-show, det vises til vedlagt regelverk som bekrefter at det er ingen refusjon ved no-show. 9. juni kjøpte klager en ny billett til sin mor.

Siden den gang har 1-2 Travel etter beste evne forsøkt å hjelpe klager med informasjon og råd om hvordan hun kan få refundert pengene, ved bl.a. å kontakte sitt forsikringsselskap.

1-2 Travel har likevel betalt klager til sammen kr 5.000 da hun har vært en meget god kunde, og de føler med henne i hennes vanskelige situasjon.

1-2 Travel kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Air France har til klager i det vesentlige anført:

Air France kan dokumentere at billetten er Voidet (V), eller annullert. Det vil si at reisebyrået har trukket pengene tilbake samme dag som billetten ble kjøpt. Dette er tillatt dersom passasjeren aldri sjekker inn, og dersom det gjøres innen midnatt den dagen billetten kjøpes.

Nemnda bemerker:

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at betaling for billettene ble overført fra 1-2 Travel til Air France. Nemnda viser til at klagers mor er registrert som «no show». Det ville hun ikke vært om penger ikke var overført.

Nemnda legger til grunn at klagers mor ikke møtte frem innen angitt frist. Hun har da ikke rett til refusjon av innbetalt beløp. Dersom flyskatter og avgifter på reise Chile - Oslo ikke er refundert, anbefaler nemnda at dette gjøres.

Vedtak:

Flyklagenemnda 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 Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.