

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet dobbeltbestilling.

Dato

09.07.2013

Saksnummer

115/13F

Tjenesteyter

Ticket

Krav om refusjon av billett grunnet dobbeltbestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to personer på ticket.no. Klager mottok ingen bekreftelse etter å ha lagt inn kredittkortnummer, og kontaktet derfor reisebyrået. Ticket kunne ikke finne klagers bestilling og oppfordret henne til å bestille på nytt.

Klager bestilte derfor en ny reise, prisen var nå noe dyrere. Senere viste det seg at Ticket hadde belastet henne for begge reisene, altså for fire billetter. Klager har kun mottatt refusjon på den ene billetten.

Klager krever refusjon på den andre billetten, samt refusjon på prisforskjellen mellom opprinnelige og nye billetter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ticket har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Ticket har kun fått autorisasjon for refusjon av den ene billetten, og venter svar fra flyselskapet vedrørende den andre billetten.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Ticket ved nemndas e-post av 21. februar 2013 med frist til 4. april 2013 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår av byrået. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om byrået ikke avgir uttalelse.

Ticket har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Ticket opplyste til klager at hun måtte bestille billettene på nytt. Klager måtte kunne stole på et slikt råd. Rådet påførte klage en ekstraavgift på 9 467 kroner. Av dette beløpet har klager fått refundert 4 121 kroner. Nemnda anbefaler at Ticket refunderer klager det resterende, dvs. 5 346 kroner.

Nemnda tar ikke stilling til om det er Ticket kan kreve beløpet fra flyselskapet.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ticket betaler en erstatning på 5 346 kroner til klager. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

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

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.