

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klage på dårlig service ved endring av flybilletter på returreise fra Brasil til Norge, som medførte at klager fikk en merutgift på kr 3.500 i skatter og avgifter.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

231/09F

Tjenesteyter

Ticket Feriereiser AS

Klage på dårlig service ved endring av flybilletter på returreise fra Brasil til Norge, som medførte at klager fikk en merutgift på kr 3.500 i skatter og avgifter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager måtte endre sine returbilletter fra Brasil til Norge. Ticket Feriereiser brukte lang tid på å besvare klagers henvendelse, noe som førte til at klager ble påført ekstra utgifter. Disse kreves erstattet.

Det vises for øvrig til klagers brev/mailer.

TicketSki har i det vesentlige anført:

Ticket Ski beklager at klager har følt at hun har fått dårlig service hos dem.

Klager kontaktet byrået 27. april 2009 i forbindelse med at hun ville endre sine billetter fra Brasil til Norge. Byrået anbefalte henne å ta kontakt med British Airways på utreisestedet, men klager ville foreta endringen hos byrået.

På grunn av tidsforskjell mellom Brasil og Norge ble ikke klagers mail besvart med en gang. Det var flere mailer fra klager til byrået denne dagen (28.04) og alle ble besvart, men da klokken var 16.00 her i Norge, stenger de fleste kontorer som byrået trengte informasjon fra, så byrået tok da opp kontakten med klager neste dag.

På grunn av sykdom på kontoret fikk ikke klager endelige svar før 30. april. Klager opplyste at hun måtte kontakte sin mann vedrørende endringsgebyret. Hun ville gi tilbakemelding så snart hun hadde bestemt seg.

Klager kontaktet byrået 5. mai for å bekrefte endringen. Endringen ble ikke foretatt av byrået før 7. mai pga sykdom hos den ansatte, og ingen annen hadde adgang til å gjøre endringen. Skatter og avgifter var da steget siden 30. april. Dette er noe byråene ikke råder over.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Ticket informerte klager den 30. april om hvilke kostnader som ville påløpe ved en endring av reisen. Nemnda legger videre til grunn at klager ikke ba om endring av reisen før 5. mai. Endringen ble effektuert den 7. mai. Kostnadene ved endring var da steget siden 30. mai.

Ticket kunne ikke endret reisen før klagers bekreftelse den 5. mai. Ticket kan følgelig ikke under noen omstendighet være ansvarlig for en eventuell kostnadsøkning mellom den 30. april og 5. mai.

Effektueringen av endringen ble foretatt to dager etter at klager ba om at endringen ble utført. Det foreligger ingen opplysninger som underbygger at behandlingstiden på to dager har påført klager ekstra utgifter. Nemnda er under enhver omstendighet av den oppfatning at en saksbehandling på to dager ikke gir grunnlag for erstatning. Klager var ikke lovet spesiell behandlingstid, og selv om en behandlingstid på to dager muligens ligger i overkant kan nemnda ikke se at avviket fra det forventede er så stort at det kan anses som erstatningsbetingende.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Anniken Wallin, Austrian Airlines

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Anniken Wallin, Austrian Airlines, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.