

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett som følge av kansellert reservasjon.

Dato

16.02.2015

Saksnummer

650/14F

Tjenesteyter

Travelstart

Krav om refusjon av ny billett som følge av kansellert reservasjon.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager var del av et reisefølge på 15 som skulle reise fra Stavanger til Dublin t/r den 22. - 24. januar 2014. Klager måtte som eneste person returnere før resten av reisefølget, og kontaktet reisebyrået som bekreftet at kun returbilletten kunne kanselleres.

Da reisefølget ankom Stavanger Lufthavn avreisedagen, viste det seg at reisebyrået hadde kansellert både tur- og returbilletten til klager. Klager stiller seg kritisk til dette da hun var svært tydelig på at det kun var returreisen som skulle kanselleres.

Klager måtte kjøpe seg en helt ny billett til kroner 5 826.

Klager krever refusjon av ny billett, kroner 5 826.

Travelstart har i det vesentlige anført:

Klagers billett var dessverre ikke mulig å endre eller refundere, og dette ble formidlet til klager den 13. januar. Til tross for dette ønsket klager å kansellere reisen.

Ved endringer og kanselleringer repeterer konsulentene alltid detaljene med kunden, for å unngå misforståelser. Her ble det avtalt at både tur- og returbilletten skulle kanselleres for den ene personen i reisefølget.

Etter telefonsamtalen med kunden blir det også sendt en e-post med bekreftelse på at den ene billetten nå er avbestilt, og at det er ingen refusjon. En time senere svarer kunden og takker for at reisen nå er kansellert, og ber om at skatter og avgifter refunderes.

To dager etter dette kontaktet en annen person i reisefølget Travelstart og hevdet at det kun var returreisen som skulle kanselleres på den ene billetten. Her kan det se ut som om det har vært en intern misforståelse mellom passasjerene i reisefølget. Dette kan ikke Travelstart holdes ansvarlig for.

Travelstart kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det er enighet om at den opprinnelige forespørsel gjaldt endring av returreisen.

Det står påstand mot påstand om klager avbestilte hele reisen eller kun returreisen. Det er videre uenighet mellom partene om hva som ble opplyst på telefonen. Travelstart har fremlagt utdrag av sitt bestillingssystem som viser at informasjon er gitt i henhold til sjekkliste. I henhold til sjekklisten skal operatøren gjenta de endringer som er foretatt. Rent faktisk kansellerte Travelstart hele klagers billett.

Nemnda ser ikke bort fra at det har oppstått en misforståelse mellom partene. Nemnda finner det imidlertid ikke sannsynlig at Tripmonster kan lastes for denne. Nemnda er således av den oppfatning at klager er nærmest til å bære det tapet som oppstod.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, 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.