

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter.

Dato

15.03.2013

Saksnummer

610/12F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om refusjon av billetter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt tre billetter t/r Stavanger - Sandefjord.

Den ene av de reisende ble syk slik at billetten måtte kanselleres. Da klager logget seg på nettsiden til Widerøe for å kansellere den ene billetten, fikk han spørsmål om han ønsket å kansellere alle billettene. Klager trodde Widerøe mente begge strekningene og bekreftet derfor kanselleringen.

Det viste seg at alle tre billettene ble kansellert. Klager ringte umiddelbart Widerøe men de kunne ikke hjelpe med å få to av billettene tilbake.

Klager måtte kjøpe to nye billetter, og krever disse refundert av Widerøe.

Widerøe har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Widerøe har refundert skatter og avgifter men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av kansellerte billetter, da denne billett typen ikke kan refunderes.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

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 Widerøe ved nemndas e-post av 19. oktober 2012 med frist til 30. november 2012 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til

grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

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

Det er anledning til å avbestille billetter på Widerøes hjemmesider. Det avhenger av billetttypen om avbestillingen gir rett til refusjon eller ikke. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det under avbestillingsprosessen gis klar informasjon om hvilke billetter som avbestilles samt avbestillingsbeløp. Nemnda kan ikke se at Widerøe kan lastes for at klager likevel misforstod dette.

Ved en avbestilling blir billettene automatisk umiddelbart lagt ut for salg.

Nemnda er av den oppfatning at klager selv må bære de ekstraavgifter hun ble påført ved avbestilling av alle billettene.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly 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

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Anders Vattekar, Air France

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.