

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering.

Dato

26.06.2016

Saksnummer

1036/15F

Tjenesteyter

Flightfinderno

Klager skulle reist fra Delhi til Oslo den 8. desember 2014 kl. 03:00 med 9W230. Flygningen ble kansellert. Klager har vært i kontakt med Jet Airways og fått beskjed om at hun vil få billettprisen for denne flygningen refundert. Det er Flightfinder.no som skal refundere beløpet er beskjeden hun fikk fra Jet Airways. Klager har vært i kontakt med Flightfinder.no flere ganger. Klager har ikke fått noe utbetalt.

Klager krever refusjon av kansellert billett.

Det vises for øvrig til klagers epost.

Flightfinder.no har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Flightfinder.no har mottatt saken fra klager og oppretter en sak mot Jet Airways. Når de får svar og utbetaling fra Jet Airways så vil de overføre pengene til klager. Flightfinder.no har ikke har hørt noe fra Jet Airways.

Flightfinder.no kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Flightfinder.no sin epost.

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 Flightfinder.no ved nemndas e-post av 8. oktober 2015 med frist til 19. november 2015 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at dersom selskapet ikke benytter seg av sin rett til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som fremkommer i saken. Det opplyses videre om at uimotsagte påstander fra en av partene normalt vil bli lagt til grunn som faktum av nemnda.

Flightfinder.no har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger til grunn at klagers flygning ble kansellert, og at klager ikke ble omrutet av Jetairways.

Klager har rett til refusjon av den fulle billettprisen. Klager har kjøpt billetten gjennom et reisebyrå, Flightfinder.no. Refusjonen skal da skje gjennom reisebyrået.

Klager har rettet krav til Flightfinder. Det står påstand mot påstand om Flightfinder har sendt kravet videre til Jetairways. Flightfinder påstår at de har startet refusjonsprosessen, mens Jetairways opplyser til klager at Flightfinder ikke har søkt om refusjon av billettprisen. Flightfinder har ikke fremlagt kopi av sin påståtte henvendelse til Jetairways.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Flightfinder er nærmest til å avklare problemet/få fortgang i refusjonsprosessen. Klager har kjøpt billettene gjennom Flightfinder og må kunne forvente at de rydder opp. Etter nemndas vurdering har Flightfinder ikke gjort tilstrekkelig for å løse problemet, og er av den oppfatning at Flightfinder av denne grunn bør utbetale billettprisen til klager.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Flightfinder.no refunderer innbetalt billettpris.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.