

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for mottatt annen reiserute enn bestilt.

Dato

13.11.2015

Saksnummer

0149/15F

Tjenesteyter

Flightfinderno

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise fra Oslo til Chicago via New York for reise den 1. - 7.- januar 2015. Da klager mottok reiseruten oppdaget han at returen var en helt annen enn den han hadde bestilt, med 22 timers venting i New York.

Da klager kontaktet Flightfinder.no, fikk han beskjed om å kjøpe tilleggspakken PLUS dersom han ønsket hjelp. Han gjorde så, og fikk deretter beskjed om at billetten ikke kunne endres. Klager stiller seg kritisk til at han måtte betale for deretter å ikke motta noen assistanse av Flightfinder.no.

SAS kunne heller ikke hjelpe da reisen var bestilt hos et reisebyrå. Hjemreisen ble kostbar grunnet utgifter til transport, hotell, telefon og mat.

Klager krever erstatning for hendelsen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Flightfinder.no har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en billett på Flightfinder.no sine nettsider. Han ønsket deretter å endre på reisen. Etter å ha sjekket med flyselskapene kom det frem at billetten klager hadde kjøpt ikke var endringsbar.

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

Nemnda bemerker:

Klager kjøpte en sammenhengende billett med United Airlines og SAS fra Chicago via New York til Oslo. Det er vanlig ved kjøp av billetter over nettet at hovedinnholdet i avtalen, navn på den reisende, avreisedato, tidspunkt, flyselskapet osv. avslutningsvis summeres opp, og at kjøperen bekrefter disse opplysninger. Etter at kjøpet er gjennomført blir det normalt automatisk sendt ut en bestillingsbekreftelse der de bekreftede dataene fremgår. Nemnda antar at dette også gjelder for Flightfinder.no.

Det fremgår av fremlagt kvittering at United Airlines fly fra Chicago skulle lande i New York den 7. januar kl. 00.45. SAS hadde avgang til Oslo den 8. januar kl. 18.55. I henhold til kvitteringen var det følgelig 18 timer mellom landing og avgang i New York.

Det har etter nemndas vurdering formodningen mot seg at «systemet» automatisk har gitt klager en annen tid enn klager bestilte. «Systemet» er laget for at slikt ikke skal kunne skje. Nemnda finner det mest sannsynlig at klager aksepterte de tider som fremkommer av kvitteringen. (Nemnda ser imidlertid ikke bort fra at klager kan ha søkt på noe annet, men at andre alternativer ikke har vært ledig/har vært dyrere enn valgt alternativ eller lignende).

Kopi av klagers billett er ikke fremlagt. Det er følgelig uklart hva slags billett klager hadde. Om klager hadde en billett som kunne endres, foreligger det ikke opplysninger om mulige endringsalternativer og kostnader forbundet med disse.

Nemnda finner på bakgrunn av sakens opplysninger ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

For så vidt gjelder Flightfinders Plus-pakke, som klager betalte 150 kroner for, anbefaler nemnda at Flightfinder refunderer denne. Nemnda viser til at det er uklart hvilket arbeid Flightfinder har utført i sakens anledning.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning. Nemnda anbefaler at Flightfinder refunderer gebyret for Pluss-pakken.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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.