

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for kansellert billett, samt standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004.

Dato

08.08.2012

Saksnummer

519/11F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines / eDreams

Krav om erstatning for kansellert billett, samt standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 28. november 2009 bestilte klager en billett fra Oslo til Athen for reise 26. mars 2010. Klager mottok en bekreftelse og hans kredittkort ble belastet.

Den 14. mars oppdaget klager at han ikke hadde mottatt den endelige bekreftelsen fra eDreams, og at beløpet var tilbakebetalt hans kredittkort.

Da klager kontaktet eDreams den 15. mars, fikk han beskjed om at Lufthansa hadde kansellert billettene. Da klager kontaktet Lufthansa den 17. mars fikk han beskjed om at billettene nå var i orden.

Da klager møtte opp på flyplassen avreiseditte fikk han beskjed av Lufthansa om at billettene var kansellert av eDreams. Flyene var overbooket, og klager mottok ingen hjelp til å skaffe alternativ transport til Athen.

Det viser seg i ettertid at eDreams den 15. mars reserverte plassene på nytt. Klager stiller seg undrende til hvorfor de da ikke utstedte billettene slik han ønsket.

Klager er svært kritisk til måten han har blitt behandlet på av Lufthansa og eDreams. Selskapene legger skylden på hverandre om hvem som har kansellert reisen uten å informere klager. Klager la inn både adresse, telefonnummer og e-post adresse i bestillingen, men til tross for dette fikk han ikke beskjed om kanselleringene.

Klager krever erstatning for togbilletter og nye flybilletter med KLM, til sammen kroner 9 521. Klager krever videre standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Lufthansa beklager at klager ikke fikk sjekket inn på avgangen til Athen den 26. mars 2010. Klager bestilte billettene gjennom reisebyrået eDreams. eDreams utstedte ikke billettene innen fristen, og billettene ble derfor kansellert. Lufthansa vil understreke at det er frister for utstedelse av billetter som reisebyråene må overholde.

Den 15. mars reserverte eDreams billettene på nytt. Da klager kontaktet Lufthansa den 17. mars var derfor bestillingen i orden. Men i etterkant utstedte ikke eDreams billettene, og de ble igjen kansellert.

Reisebekreftelsen klager viser til er dessverre ugyldig, da billettene på daværende tidspunkt ikke var betalt og utstedt.

Lufthansa kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

eDreams har i det vesentlige anført:

Før man får fullført en bestilling hos eDreams må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står det følgende: Etter fullført bestilling vil passasjerene motta en e-post bekreftelse med reservasjonsnummer og en tekst som sier følgende:

«The e-ticket confirmation shall be sent in a second e-mail to the address indicated below.»
Og videre: «Do not go to the airport before receiving the second confirmation e-mail from eDreams.»

Klager mottok aldri den andre e-posten. Han fikk derimot refundert pengene for billettene. eDreams har derfor fulgt sine prosedyrer. Dette er ikke en kansellering i henhold til EU forordning 261/2004, da klager aldri mottok en elektronisk billett.

Flyselskapene setter opp frister for billettutstedelse. I de tilfellene hvor de ikke setter opp frister, vil plassene automatisk bli kansellert av flyselskapene. I dette tilfellet kansellerte Lufthansa billettene uten forvarsel, da billettene ikke var utstedt. eDreams viser til utskrift av booking historien som viser følgende: Samme dag som billettene ble bestilt, den 28. november 2009 kl. 14:28, satte Lufthansa opp frist til 5. mars 2010 for billettutstedelse. Samme dag kl. 19:22 kom Lufthansa med ny frist for billettutstedelse, nå satt til den 1. desember 2009 kl. 23:59. eDreams kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda har ved vurderingen av denne saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at eDreams må bære ansvaret for at klager måtte kjøpe nye billetter. Flertallet legger til grunn at eDreams ikke fullførte bestillingen til tross for at den var korrekt gjennomført fra klagers side og til tross for at klager hadde betalt. eDreams gjorde dette uten å informere klager om at billetter ikke var i orden.

Etter flertallets vurdering ga den dokumentasjon klager fikk tilsendt inntrykk av at bestillingen var gått i orden. Flertallet viser til at bestillingsbekreftelsen inneholder så vel reservasjonskode som opplysninger om at reservasjonen var bekreftet.

Den manglende oppfølging/informasjon fra eDreams side påførte klager en utgift på kroner 9 521. Flertallet anbefaler at eDreams erstatter klagers ekstraavgifter, dvs. påførte utgifter med fratrekk av utgifter til de opprinnelige billettene med Lufthansa.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er enig i at eDreams er å laste for mangelfull oppfølging. Mindretallet er likevel av den oppfatning at klager selv må bære sine ekstraavgifter. Mindretallet viser til at klager hadde akseptert eDreams vilkår der det fremkommer at han ville motta en e-post nr. 2 med bekreftelse, og at han ikke måtte dra til flyplassen før han hadde mottatt en slik bekreftelse. Klager mottok ikke noen slik bekreftelse og måtte da forstå at bestillingen ikke var gjennomført.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at eDreams erstatter klagers ekstraavgifter.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.