

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede billetter.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

49/09F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap ASA

Krav om refusjon av ubenyttede billetter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte 16. desember 2008, over internett, billetter for to personer t/r Oslo - Førde i Sunnfjord, med utreise 30. desember 2008 og retur 2. januar 2009. Klager ble belastet med kr 4.052 for billettene.

Klager fant så ut at de kunne/ville reise t/r Sogndal i stedet. Klager tok da kontakt med Widerøe og fikk bekreftet at det var ledig plass til Sogndal på samme dag som de hadde bestilt til Førde. Klager fikk beskjed om at det var helt i orden å bestille nye billetter over internett, billettene til Førde ville bli refundert med unntak av et mindre gebyr.

Klager bestilte nye billetter og ble belastet for kr 4.096 for reisen t/r Sogndal.

Widerøe har i ettertid gått bort fra sin uttalelse om at billettene ville bli refundert, minus et lite gebyr. Klager har i ettertid kun fått refundert kr 401 fra Widerøe.

Klager ville ikke ha endret sine billetter om hun hadde fått opplyst at det var kun gebyrene som ville bli refundert.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøe henviser til at klager hatt fått oppgitt at det er skatter og avgifter som vil bli refundert.

Widerøe vedlegger uttalelsen fra personell på flyplassen i Narvik som håndterte klagers henvendelse i forbindelse med kansellering av billett. Widerøe kundeservice har svart kunden ut ifra disse opplysningene.

Widerøe mener at kunden må ha misforstått og viser til regelverket for lavpris billetter, da disse ikke kan refunderes etter frist. Kunden plikter å orientere seg om regelverket for bestilt billett.

Widerøe har dermed informert kunden at hun kan kontakte sin reiseforsikring for dekning av sitt tap.

Nemnda bemerker:

Widerøe har i sine vilkår ingen bestemmelser om rett til endre billetter. Det fremkommer av vilkårene at refusjon av ubenyttede billetter bare gis i spesielle tilfelle.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om hva som ble sagt ved klagers henvendelse til Widerøes kundeservice. Klager oppfattet det slik at hun ville få refundert billettene, mens Widerøe anfører at de opplyste at hun ville få igjen flyskattene. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at Widerøes kundeservice opplyste klager andre rettigheter enn de som fremkommer av Widerøes vilkår. En misforståelse har tydeligvis oppstått. På bakgrunn av de foreliggende opplysninger er nemnda av den oppfatning at Widerøe ikke kan lastes for dette.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Berg-Hansen Reisebureau AS

Att.: Anne Kristin Nesje

Postboks 465 Sentrum

0105 Oslo

Oslo, 27. mai 2009

Sak 50/09F

Vi viser til innsendt klage av 26. januar 2009 mot Danish Air Transport A/S.

Saken er lagt fram for Flyklagenemnda. Under saksbehandlingen er det kommet fram at dette er en klage mellom to selskaper og ikke en passasjerklage. Det er kun passasjerer som kan bringe sin sak inn for Flyklagenemnda.

Saken avvises.

Vennlig hilsen

FLYKLAGENEMNDA

Sekretariatet

Anne-Mari Henriksen

Kopi: Danish Air Transport A/S

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines, Berg-Hansen Reisebureau AS, Att.: Anne Kristin Nesje, Postboks 465 Sentrum, 0105 Oslo, Oslo, 27. mai 2009, Sak 50/09F, Vi viser til innsendt klage av 26. januar 2009 mot Danish Air Transport A/S., Saken er lagt fram for Flyklagenemnda. Under saksbehandlingen er det kommet fram at dette er en

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.