

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Problemer ved bestilling. Krav om refusjon av innbetalt beløp.

Dato

10.04.2011

Saksnummer

247/10F

Tjenesteyter

Ryanair og TerminalA

Problemer ved bestilling. Krav om refusjon av innbetalt beløp.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 21. juli 2010 forsøkte klager å bestille flybilletter T/R Norge - Italia via TerminalA, for å reise med Ryanair. Under bestillingsprosessen ble bestillingen avbrutt, og det kom opp på skjermen at systemet var midlertidig ute av drift, prøv igjen senere. Klager prøvde igjen og fikk den samme beskjeden. Dagen etter prøvde hun igjen, men fikk også da beskjeden om at systemet var midlertidig ute av drift.

Klager bestilte så nye billetter gjennom et annet selskap.

Da klager senere sjekket mailen sin, var det to mailer fra TerminalA og tre fra Ryanair. Klager sjekker så mailene fra TerminalA og Ryanair og fant ut at turen var bestilt tre ganger. Det som er rart er at det hos TerminalA er to bestillinger fra klager, mens Ryanair har tre. Det er to turer fra Norge til Italia og tilbake og en tur i fra Italia til Norge, den siste er noe klager ikke har bestilt i det hele tatt.

Klager kontaktet TerminalA og fikk beskjed om å kontakte Ryanair. Klager fikk ikke kontakt med Ryanair, men avbestilte alle turene på Ryanairs avbestillingsside. Klager ble belastet for turene og tok kontakt med Ryanair. De henviste klager til TerminalA. Klager føler seg som kasteball mellom to selskaper.

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

TerminalA beklager uleilighetene denne feilen har påført klager. Bestillingen er bekreftet og TerminalA kan ikke se at det har vært noen feil i deres system.

Billetter med lavprisflyselskap er ikke utstedt av TerminalA. Klager må derfor kontakte Ryanair for å få refusjon. Det vises til TerminalAs vilkår.

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

Ryanairs flybilletter kan endres, men det gis ingen refusjon ved avbestilling.

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. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt TerminalA og Ryanair ved nemndas brev av 31. august 2010. Verken TerminalA eller Ryanair har avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda finner det på bakgrunn av klagers forklaring mest sannsynlig at det var en eller annen feil i TerminalAs bestillingssystem som førte til at det for klagers så ut som om bestillingen ble avbrutt. I den foreliggende situasjon kan det ikke gå ut over klager at bestillingen likevel ble registrert i Terminal As bestillingssystem.

Klager ble påført et tap på NOK 7 395,50. Nemnda anbefaler at TerminalA erstatter klagers tap.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at TerminalA erstatter klagers tap på NOK 7 395,50.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.