

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av reise grunnet ikke mottatt reisebekreftelse.

Dato

17.03.2015

Saksnummer

854/14F

Tjenesteyter

Reisefeber

Krav om refusjon av reise grunnet ikke mottatt reisebekreftelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Lørdag den 28. juni 2014 bestilte klager en reise t/r Oslo - Barcelona hos Reisefeber, for reise den 30. juni kl. 15:30. Klager mottok ikke reiserute og forsøkte å ringe Reisefeber uten å få svar. Da klager søndag ettermiddag fortsatt ikke hadde mottatt reiserute forsøkte han igjen å kontakte reisebyrået uten hell. Han så ingen annen utvei enn å bestille ny billett direkte hos flyselskapet.

Klager bruker syv timer på å kjøre fra hjemsted til Gardermoen. Etter ankomst Barcelona oppdaget han at han hadde fått reiserute på e-post fra Reisefeber mandag kl. 11:00. Klager satt da i bil på vei til Gardermoen. Klager oppdaget ikke dobbeltbestillingen før han kom til Spania.

Klager stiller seg svært kritisk til at Reisefeber ikke har åpningstider i helgene.

Klager krever refusjon av billett kjøpt hos Reisefeber, kroner 3 014.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Reisefeber har i det vesentlige anført:

I Reisefebers vilkår punkt 3.4.1 som klager krysset av for å ha lest står det følgende: «Reisedokumenter sendes så fort som mulig, som hovedregel via e-mail og senest 2 arbeidsdager etter mottatt betaling.»

Reisefebers åpningstider vises tydelig på reisebyråets nettsider, mandag til fredag fra kl. 09:00-17:00. Første arbeidsdag etter at klager bestilte sin reise var mandag 30. juni, klager mottok sin reiserute kl. 11:00 den 30. juni.

Klager mottok reiseruten flere timer før avreise. Reisefeber kunne ikke vite at klager hadde en flere timers bilreise til flyplassen.

Reisefeber har refundert skattene på den ubenyttede billetten, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette

Det vises for øvrig til Reisefebers brev.

Nemnda bemerker:

Klager valgte å kjøpe flybilletter gjennom Reisefeber lørdag 28. juni 2014 til flygning mandag 30. juni 2014 kl. 15.30. Ved bestilling aksepterte han Reisefebers vilkår, herunder informasjonen om at reisedokumentene sendes på e-post senest to arbeidsdager etter mottatt betaling.

Det fremgår videre på Reisefebers hjemmeside at de har kontortid mandag - fredag 0900 - 1700.

Det burde på denne bakgrunn ikke komme overraskende på klager at han ikke hadde mottatt reisedokumenter søndag ettermiddag. Klager valgte likevel å kjøpe nye billetter på søndag. Han må etter nemndas vurdering selv bære den ekstraavgift han ble påført ved dette.

Nemnda bemerker at en kunde som bestiller reise gjennom Reisefeber kort tid før avreise, må kunne legge til grunn at han vil få tilsendt reisedokumenter i rimelig tid før avreise. Dersom dette ikke er praktisk mulig grunnet ovennevnte frister, må man kunne forvente at det er lagt inn en sperre i bestillingssystemet som hindrer slike bestillinger. I dette tilfellet ble reisedokumentene sendt ut i overkant av fire timer før flygningen. Nemnda er av den oppfatning at dette er i seneste laget, men at det likevel ikke kan få betydning da klager allerede hadde bestilt nye billetter dagen før. Klager kunne eventuelt også ha kontaktet Reisefeber mandag morgen for å avklare bestillingen eller sjekket mailen i løpet av mandag formiddag. Dette ville gitt ham anledning til å ombooke en av billettene i henhold til Norwegians regler.

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

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.