

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nyinnkjøpte billetter.

Dato

16.02.2023

Saksnummer

2022-02275

Tjenesteytere

Icelandair

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie, til sammen fire personer, skulle reise tur-retur med Icelandair fra Oslo til Toronto den 3.- 17. juli 2022.

Da familien skulle sjekke inn, ble klager nektet ombordstigning fordi han ikke kunne fremvise bevis på gyldig permanent oppholdstillatelse i Canada. Dette skyldtes en feil i systemet, da klagers permanente oppholdstillatelse i Canada utløp for over 10 år siden. Klager fikk samme dag beskjed om at hans far var blitt syk, og av den grunn bestemte klager seg for uansett å utsette reisen noen dager til situasjonen var avklart.

Klagers kone og barn reiste som planlagt, og klager ville umiddelbart forespørre om refusjon av sin billett. Det fantes ingen service personer til stede på flyplass, så han forsøkte å ringe, men ingen svarte etter lang ventetid.

Klager gikk til sist inn på appen til Icelandair for å registrere forespørsel om refusjon av sin billett. Appen hadde ingen felt/meny som passet for klagers situasjon, så han benyttet seg av den som virket mest riktig. Det var under menyen «cancel booking» og han la der inn informasjon om at dette skyldtes sykdom i familien. Det var ingen andre felt han kunne benytte for å legge inn at dette kun skulle gjelde for ham, men ettersom hans familie allerede var om bord, og underveis til Toronto, tenkte han ikke mer over det.

Klager visste at hans retur automatisk ville bli kansellert dersom han ikke benyttet utreisen, og bestilte ny tur-returreise med annet selskap et par dager senere. Tre dager før familien skulle hjem fra Toronto, ville klager sjekke bestillingen for sin familie via app, uten å finne denne. Klager ringte Icelandair og fikk beskjed om at han selv hadde avbestilt reisen for hele familien, og at det eneste de kunne gjøre var å kjøpe nye billetter. Klager kjøpte billetter til første mulige avgang med Icelandair, som var den 19. juli, og betalte NOK 59 931.

Klager mener dette er avtalebrudd, da Icelandair har avbestilt samtlige flybilletter med samme booking nummer uten hans samtykke. Klager krever refusjon av de nyinnkjøpte billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 8. juli mottok vi følgende e-post fra klager: «Personlig krise i familien. Må utsette reisen med booking refereranse 3UN8XO».

Det er ingenting som tyder på at klager ville benytte returreisen som var på samme booking referanse. Etter å ha mottatt denne meldingen kansellerte flyselskapet reisen. Billetten ble refundert den 22. juli etter gjeldene regler. Refusjonsbeløpet er NOK 2490.

Icelandair kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager valgte å avbestille reisen for en av personene i reisefølget og at de tre andre i reisefølget benyttet utreisebilletten. Nemnda legger videre til grunn at klager brukte appen til Icelandair for å be om refusjon av billetten. Klager har opplyst at han benyttet menyen «cancel booking» og skrev beskjedden «Personlig krise i familien. Må utsette reisen.» Dette medførte at hele bestillingen for familien ble kansellert.

Spørsmålet for nemnda er om Icelandair har opptrådt uaktsomt ved å avbestille hele reisen, når klager kun ønsket å be om refusjon for sin billett. Nemnda mener at det ikke kan legges til grunn at Icelandair har opptrådt uaktsomt. Klager har selv benyttet alternativet "cancel booking" og kun skrevet at reisen må utsettes, uten å gi nærmere beskjed om at dette kun gjaldt deler av reisefølget.. Nemnda mener at klager selv er ansvarlig for å ha gitt manglende informasjon om at kanselleringen kun gjaldt en i reisefølget og at Icelandair derfor ikke kan lastes for at hele bestillingen ble kansellert.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)