

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet feil i bestilling.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

517/14F

Tjenesteyter

Widerøe Internet AS

Krav om refusjon av utgifter grunnet feil i bestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 22. april 2014 kl. 22:45 bestilte klager en reise på Widerøes internett sider, fra Tel Aviv til Chicago via Philadelphia med US Airways t/r for reise 25. mai til 23. juni 2014 for fire familiemedlemmer. Han mottok bekreftelse på e-post.

Kort tid etter mottok klager en e-post fra Widerøe som sa at billettene var kansellert grunnet en systemfeil. Flyselskapet fraskrev seg all skyld med begrunnelse av at klagers kredittkort aldri ble belastet for billettene. Klager stiller seg kritisk til dette da han først mottok bekreftelse på at billettene var ok.

Klager måtte kjøpe nye billetter til en mye høyere pris.

Klager krever refusjon av mellomlegget mellom opprinnelige billetter og nye billetter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe Internet AS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Den 23. april 2014 kl. 02:18 mottok klager en e-post fra Widerøe Internet AS at bestillingen ikke kunne gjennomføres da flyselskapet ikke har avtale med US Airways.

Widerøe Internet AS ga klager beskjed få timer etter bestilling at reservasjonen ikke kunne gjennomføres. På grunnlag av dette kan Widerøe Internet AS ikke imøtekomme klagers krav.

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. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Widerøe ved nemndas e-post av 22. mai 2014 med frist til 8. juli 2014 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Widerøe videresendte nemndas e-post til Widerøe internettbooking den 22. mai. 2014.

Widerøe Internet AS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Det er uklart for nemnda hvorfor bestillingen ikke lot seg gjennomføre. Det fremgår imidlertid av bestillingsbekreftelsen utsendt umiddelbart etter bestilling at «At least one of your specific seat requests could not be processed». Klager fikk således allerede her et varsel om at noe var galt.

Det fremkommer ikke av saken når klager fikk beskjed om at bestillingen ikke lot seg gjennomføre. Klager har opplyst at dette skjedde kort tid etter[at han mottok bestillingsbekreftelsen].

Nemnda finner det etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at endelig avtale ikke var inngått før klager fikk beskjed om at bestillingen ikke lot seg gjennomføre. Etter nemndas vurdering kan klager ikke kreve sin merkostnad erstattet av Widerøe.

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, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.