

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Kansellering av returreisen som følge av manglende oppmøte ved utreisen.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

272/10F

Tjenesteyter

Travelstart

Kansellering av returreisen som følge av manglende oppmøte ved utreisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte for seg og sin familie flybilletter hos Travelstart den 28. januar 2010 t/r Malaga - Melilla.

Klager var klar over bestemmelsen om at returreisen automatisk avbestilles dersom man avbestiller utreisen. Klager ønsket å endre utreisetidspunkt og tok derfor kontakt med Travelstart. Da det viste seg at det ville koste mye å endre utreisetidspunkt, spurte klagerne om de kunne avbestille den ene veien. De presiserte at de skulle beholde returen. Vedkommende klager snakket med sa at hun skulle slette kun utreisen og beholde returen.

Ved fremmøte til returreisen viste det seg at billettene var avbestilt. Dette kom som et sjokk på klagerne. Etter mye om og men fikk de kjøpt nye billetter. De kostet 7200 kroner.

Klager føler seg lurt. Hun fikk klar beskjed om at familien skulle få beholde billettene på strekningen Mellilla - Malaga. Hun fulgte således de instruksjoner hun fikk.

Klager krever erstattet tapet på 7 200 kroner.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Travelstart har i det vesentlige anført:

Klager bestilte billetten over internett. Før klager avsluttet bestillingen måtte hun bekrefte at hun aksepterte reisevilkårene til Travelstart, og i dem står det tydelig:

«Ved bestilling av tur/retur billetter er det IKKE mulig å avstå fra første del av reisen for kun å benytte returreisen. Gjør man dette avbestilles hele reisen av flyselskapet og det er ingen refundering av billettkostnad.»

Flyselskapet skriver det samme på sin hjemmeside. Klager kontaktet Travelstart for å få opplysning om det var mulig å få endret sine billetter, men da dette medfører en ekstrakostnad for den reisende ber alltid selskapet om informasjon hvor den reisendes

kredittkort må oppgis per telefon. Denne henvendelsen kom ikke fra klager. Travelstart viser til at de ikke har avbestilt klagers utreise.

Travelstart er kun en formidler av flybilletter og må følge flyselskapets regler, som det har gjort i denne saken. Det er flyselskapet som har slettet returbilletten da klager med familie ikke møtte opp ved utreise.

Klager har aldri spurt Travelstart om hun kunne avstå fra utreisen og beholde hjemreisen. Om hun hadde spurt om det, ville hun fått beskjed om at det ikke var mulig i henhold til flyselskapets regler.

Travelstart finner ikke å kunne imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Klager var kjent med bestemmelsen om at hjemreisen automatisk ville bli avbestilt dersom man ikke benyttet utreisen. Det står påstand mot påstand om klager etter henvendelse til Travelstart likevel ble fortalt at de kunne beholde hjemreisen selv om de ikke benyttet utreisen. Om klager var blitt gitt slik informasjon, måtte hun etter nemnds vurdering kunne stole på dette.

Nemnda kan ikke se bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse på dette punkt, men finner ikke etter en samlet vurdering å kunne laste Travelstart for at misforståelsen eventuelt oppstod. Nemnda viser til at både det aktuelle flyselskap og Travelstart i sine regler har bestemmelse om at man mister returen dersom man ikke benytter utreisen. Dette må forutsettes kjent av Travelstarts medarbeidere, og det har således formodningen mot seg om det motsatte likevel skulle ha blitt opplyst.

Nemnda finner etter en samlet vurdering 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, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.