

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Nytt innkjøp av flybillett på grunn av at klagers bestilling var blitt kansellert.

Dato

18.06.2010

Saksnummer

240/09F

Tjenesteyter

Terminal A

Nytt innkjøp av flybillett på grunn av at klagers bestilling var blitt kansellert.

Klager har i det vesentlige anført:

For sin reise hadde klager mottatt en e-post fra Terminal A hvor det stod. «Your flight booking is confirmed».

Søndag 5. april, to dager før reisen skulle finne sted, gikk klager inn for å sjekke sin billett på internett via de linkene han hadde fått oppgitt fra Terminal A. Der sto det følgende:» Please note that the Airline has cancelled one or more of your selected flights. No ticket can be issued for this reservation.»

Klager prøvde å få telefonkontakt med Terminal A 5. april, men fikk ikke noe svar. Da klager skulle ut på en lang reise fra Bergen til Phuket to dager senere, så han ingen annen mulighet enn å kjøpe en ny billett.

Klager viser til at det er skrevet at den reisende skal sjekke sin reise 24 timer før avreise. Han sjekket sin 48 timer før avreise og da fant han at den var kansellert.

Som følge av dette ble klager påført en merutgift på kr 8.361, dette ønsker han dekket av Terminal A.

Terminal A har i det vesentlige anført:

Terminal A viser til at de fulgte prosedyrene og sende klager hans billett 5. april per e-post. Klager ventet ikke på å få sin billett bekreftet neste morgen, men klager gikk straks til innkjøp av en ny billett.

Terminal A henviser til at de har søkt China Airlines om refusjon av de ubenyttede billettene til klager, men de har ikke fått noen respons på sin forespørsel derfra per 6. oktober 2009.

Nemnda bemerker:

Terminal A bekreftet klagers bestilling i e-post av 1. april 2009 og oppga reservasjonsnummer. Klager hadde følgelig billett til flygningen, og måtte kunne legge til grunn at han kunne reise i henhold til denne.

Klager ble den 5. april 2009 kjent med at deler av reisen var kansellert. Da det kun var to dager igjen til reisens start var det avgjørende for klager å få klarhet i dette. Han forsøkte å få tak i Terminal A men disse var ikke tilgjengelige. Sett hen til at klager skulle ut på en lang reise, er nemnda av den oppfatning at man ikke kunne forlange at klager skulle avvente situasjonen til dagen etter.

Klager måtte kjøpe nye billetter og fikk en tilleggsutgift på kr 8.361. Nemnda anbefaler at Terminal A dekker klagers utgifter. Til fradrag kommer eventuell refusjon fra China Air.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Terminal A erstatter klagers ekstrautgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines, Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA.

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.