

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager ønsker dekket ekstraavgifter på kr 15.000 som han er blitt påført på grunn av kansellering av flybilletter.

### Dato

20.01.2010

### Saksnummer

116/09F

### Tjenesteyter

Marco Polo Travel/Super Saver

Klager ønsker dekket ekstraavgifter på kr 15.000 som han er blitt påført på grunn av kansellering av flybilletter.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte selv billettene over internett på Super Saver. Under bestillingen gikk noe galt og klager var ikke sikker på om hans bestilling og betaling var gjennomført. 23. april 2008 tok klager kontakt med byrået og fikk bekreftet at betalingen var fullført og ikke kunne kanselleres.

Klager aksepterte dette, og fikk billettene utstedt. Men billettene ble refundert av byrået og satt inn på klagers konto to måneder senere, uten noen form for informasjon eller dokumentasjon.

Ved oppmøte på Gardermoen 20. desember 2008 ble klager først informert om at billettene var kansellert, dette skapte en panikksituasjon som ble reddet av SAS til en ekstrakostnad på kr 15.000.

### Marco Polo Travel har i det vesentlige anført:

Klager bestilte sin reise på Marcopolo.no den 10. april 2008. Før bestillingen kunne slutføres leste og godkjente klager deres reisevilkår. Se vedlagte henvisning til vilkårene.

Etter at klager hadde lest og akseptert disse gjorde han ferdig sin bestilling. På grunn av en teknisk feil ble det ikke sendt noen bekreftelse til ham. Men bestillingen var i orden og prisen for billetten var debitert på hans kredittkort.

Ifølge deres reisevilkår skal kunden ta kontakt med dem om noen form for feil oppstår, straks. Klager tok ikke kontakt før det var gått 9 dager. Han sendte da en e-mail og avbestilte reisen og ba om tilbakebetaling av beløpet. Han fikk da til svar at det kunne de ikke da det ikke var tegnet noen avbestillingsforsikring. Klager sto på sitt og de lovet da klager at de skulle ta kontakt med flyselskapet og se om de kunne gjøre et unntak.

Ifølge klagers brev så har han vært innom deres kontor, men de har ingen noteringer på at han har vært på besøk hos dem. Flyselskapet godtok avbestillingen og klager fikk beskjed om dette og tilbakebetaling av beløpet.

Klager viser til at han i ettertid angret på avbestillingen og ville beholde den, og viser til at det han har gjort muntlig til en person som han ikke oppgir navnet på.

Klager har skriftlig avbestilt og bedt om beløpet tilbake, og pengene ble tilbakebetalt til ham mindre en 6 måneder før avreise. At klager ikke har oppdaget dette er beklagelig, de avviser hans krav.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager den 10. april 2008 bestilte en reise til New York. Nemnda legger til grunn at bestillingen gikk igjennom, og at klager følgelig var bundet av bestillingen.

Klager ønsket å avbestille billettene. Marco Polo avviste dette, men lovet å ta saken opp med flyselskapet. Nemnda viser her til mailveksling mellom partene, senest Marco Polos mail av 23. april 2008 kl 0923. Marco Polo lovet her å komme med tilbakemelding så fort de hadde vært i kontakt med flyselskapet.

Det er på det rene at Marco Polo ikke ga klager noen tilbakemelding om at flyselskapet aksepterte avbestillingen.

Det står påstand mot påstand om klager oppsøkte Marco Polo denne dagen og der informerte om at han likevel opprettholdt bestillingen. Det er på det rene at Marco Polo samme dag kl 14.50 sendte billettene på mail til klager.

Sett hen til at Marco Polo ikke ga klager noen tilbakemelding om at flyselskapet hadde akseptert avbestillingen samt at de sendte ut billettene, er nemnda av den oppfatning at klager måtte gå ut fra at avbestillingen ikke var akseptert.

Marco Polo returnerte pengene for billettene, kr 18.668, den 2. juni 2008. Klager oppdaget ikke dette.

Forut for reisen tok klager ikke kontakt med flyselskapet for å sjekke om det var endringer i flytidene. Misforståelsen ble således ikke oppdaget før klager møtte på flyplassen. Det er uklart om tapet hadde blitt mindre om feilen var blitt oppdaget et par dager tidligere.

Nemnda er av den oppfatning at begge parter er å laste i denne saken. Klager må lastes for ikke å ha registrert tilbakebetaling av billettene samt ved ikke å sjekke rutetidene på forhånd. Marco Polo må lastes for at de ikke informerte klager om at flyselskapet hadde akseptert avbestillingen.

Nemnda anbefaler at Marco Polo dekker halvparten av klagers krav, dvs. kr 7.950.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Marco Polo betaler klager en erstatning på kr 7.950

Vedtaket var enstemmig.

## **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Anniken Wallin, Austrian Airlines

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anniken Wallin, Austrian Airlines.

*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.*