

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av prisdifferansen på opprinnelige og nye flybilletter grunnet kansellering av bestilling.

Dato

14.01.2020

Saksnummer

2019-00535

Tjenesteytere

Flightfinder.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle reise fra Puerto Iguazu til El Calafate den 27. desember 2018 kl.21:30.

Da de ankom flyplassen fikk de vite at flybillettene var blitt kansellert. Klager forsøkte å kontakte Flightfinder, men ga opp siden det var kveldstid og kort tid til avgang. Klager så seg nødt til å kjøpe nye flybilletter for seg selv og reisefølget.

Klager anfører at de ikke har blitt informert om billett kanselleringen på forhånd. De skal ha svart rettidig på henvendelser fra Flightfinder i forkant av reisen.

Klager anfører at familien har mottatt refusjon av de opprinnelige billettene. Det er fremsatt krav mot Flightfinder.no om erstatning av prisdifferansen mellom de opprinnelige og nye flybillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder anfører at billettene ble annullert grunnet mulig fraud/bedrageri. Dessverre stemte ikke IP adressen billetten var bestilt fra med utgang-destinasjon, betaleren og adresse/mail adresse. Billetten blir kansellert så fort banksystemet synkroniserer informasjon og finner uoverensstemmelser. Dessverre blir dette gjort grunnet sikkerhetsregler som ikke kan påvirkes av Flightfinder. Slike handlinger dikteres av global forebygging for svindel.

Flightfinder sendte kunden en melding den 7. november 2018, og ba han komme tilbake så fort som mulig, slik at de kunne sikre turen eller gi pengene tilbake med en gang, men fikk først svar den 28. desember 2018. Dette betyr at kunden ikke har sjekket mailene fra Flightfinder selv om det skal gjøres regelmessig,

noe som alle kundene bekrefter før de booker hos reisebyrået. Flightfinder har uansett refundert pengene etter sjekk av de nevnte detaljer.

Nemnda bemerker

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle reise fra Puerto Iguazu til El Calafate den 27. desember 2018 kl.21:30.

Da de ankom flyplassen fikk de vite at flybillettene var blitt kansellert.

Spørsmålet i saken er om Flightfinder, slik de hevder, må anses å ha meddelt klager allerede den 7. november at reisen var kansellert slik at turen likevel kunne sikres.

Klager hevder at han ikke har mottatt noen slik beskjed, og at han ikke var kjent med at billettene var kansellert før de sto på flyplassen. Flightfinder har ikke fremlagt kopi av mailene som skal ha vært sendt til klager om dette forholdet eller på annen måte godtgjort at klager fikk beskjed og tilbud om sikring av reisen. Klager har selv vedlagt mailen han mottok fra Flightfinder, og han har videre sannsynliggjort at han har besvart denne i tide.

Etter dette er det nemndas syn at klager med reisefølge led et tap som følge av feil og en uaktsom unnlatelse fra Flightfinders side.

Selskapet plikter å erstatte klager for det økonomiske tap han har lidt som tilsvarer prisdifferansen mellom de opprinnelige og nye flybillettene.

Nemnda har kommet til at klager bør gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)