

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet feil informasjon ved bestilling.

### Dato

15.04.2016

### Saksnummer

0768/15F

### Tjenesteyter

Flightfinder

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise hos Flightfinder t/r Oslo - New York, Washington - Helsinki for reise 18. - 27. desember 2015. Under bestillingen stod det hele tiden av reisen ble utført av British Airways, mens det på reiseruten klager fikk tilsendt stod «operated by American Airlines». Klager stiller seg kritisk til denne feilinformasjonen under bestillingen.

Klager bestrider Flightfinders påstand om at det kommer frem under bestilling hvilket flyselskap som opererer flyvningen. At man må gå inn på rutetabellen for å finne hvilket flyselskap som faktisk opererer flyvningen mener klager er helt ulogisk.

Klager er ikke interessert i å fly med American Airlines over Atlanteren og krever full refusjon av billetten.

### Flightfinder har i det vesentlige anført:

Når man bestiller en reise på Flightfinders nettside kommer det hele tiden frem hvilket flyselskap som opererer strekningen. Det vises til fremlagt bilde av bestillingssiden hvor det står: «Flys av American Airlines». Denne siden kommer frem før man betaler reisen når man klikker på informasjonsknappen ved flyselskapets logo.

Klager har krysset av for å ha lest regler og for å ha godkjent bestillingen.

Flightfinder kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker:

Nemnda er av den oppfatning at viktig informasjon må komme frem i bestillingsprosessen før man foretar bestillingen. Hvilket flyselskap som flyr strekningen er en viktig informasjon som må komme tidlig frem.

Nemnda har gått inn på Flightfinders hjemmeside og søkt på reise Oslo - New York t/r på tilfeldige datoer med «alle» selskap. Det fremkom flere forslag, herunder et forslag med Austrian Airlines. Valgte man dette forslaget (grønt felt merket «velg» med undertekst i mindre

skrift «rutetabell») kom det opp et nytt skjermbilde der det fremgikk at flyselskap på utreisen er Austrian Airlines og flyselskap på hjemreisen er United Airlines og Lufthansa. Deretter kunne man fylle inn personlige data og bestille reise.

Nemnda legger til grunn at samme type skjermbilder/informasjon forelå da klager bestilte sin reise. Nemnda legger følgelig til grunn at informasjonen om American Airlines kom opp før klager fylte inn personlige data og bestilte reisen.

Nemnda er av den oppfatning at første informasjon om valgt flyselskap, i nemndas forsøk informasjon om Austrian Airlines, gir inntrykk av at hele reisen er med dette selskap. Det fremkommer imidlertid klart av neste skjermbilde at det er ikke tilfelle.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at informasjonen om at American Airlines fløy deler av klagers reiserute kom frem så klart før klager bestilte reisen at hun er bundet av sin bestilling.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

*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.*