

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet feil ved avbestilling av billetter.

Dato

11.09.2018

Saksnummer

2017-02674

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt fire billetter på Widerøes nettside for reise t/r Oslo - Stuttgart 31. august - 2. september 2017, total pris kroner 15 316.

Den 29. august ble det bestemt at en i reisefølget ikke skulle reise og klager gikk inn på nettsiden til Widerøe for å kansellere kun denne ene billetten. Klager skriver i fritekst at det kun er den ene billetten som skal kanselleres. I Widerøes brev til nemnda hevder flyselskapet at klager har skrevet følgende setning i henvendelsen: "Avbestill hele/resten av reisen for alle pax, og refunder evt tilgodehavende". Klager har ikke skrevet denne setningen og hevder dette er forfalskning.

Ved en feiltagelse gjort av Widerøe ble alle fire billettene avbestilt. Da det var fullt på samme fly, ble klager og reisefølget på tre booket om til ny avgang. Dette kostet kroner 2 400 i gebyr (3 x 800).

Klager mener at Widerøe ved å tilby ombooking har innrømmet feil.

Dagen etter måtte reisefølget imidlertid avbestille billettene da de nye reisetidene ikke passet alle tre. Klager lyktes ikke med å finne ny avgang som passet alle, og det endte derfor med at kun en person gjennomførte reisen.

Klager krever full refusjon av opprinnelig flyreise med fratrekk av én billett, i tillegg krever han refusjon av gebyr kroner $800 \times 3 = 2\,400$, da det nye tidspunktet ble kansellert innen fristen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe viser til fremlagt utskrift som viser et eksempel på hvordan avbestillingsprosessen fungerer på web.

Når kunden har gått igjennom denne prosessen så kommer dette inn som en e-post til vår internett support-avdeling:

"Forespørsel fra kanselleringstjenesten på web (kcwjkk)". Det er nok her kunden mener at dokumentasjonen er forfalsket. Det kom dessverre ikke ordentlig frem da denne dokumentasjonen ble innsendt, men linjen: "Avbestill hele/resten av denne reisen for alle pax, og refunder evt tilgodehavende" er ikke skrevet av klager selv, men kommer inn som en e-post til vår internettsupport ut fra de valg kunden tar ved avbestillingsprosessen.

Klager selv slettet bestillingen for alle fire, Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager hadde bestilt fire billetter på Widerøes nettside for reise t/r Oslo - Stuttgart 31. august - 2. september 2017, total pris kroner 15 316.

Den 29. august ble det bestemt at en i reisefølget ikke skulle reise og klager gikk inn på nettsiden til Widerøe for å kansellere kun denne ene billetten. Klager skrev i fritekst at det kun er den ene billetten som skal kanselleres. I Widerøes brev til nemnda hevder flyselskapet først at klager har skrevet følgende setning i henvendelsen: "Avbestill hele/resten av reisen for alle pax, og refunder evt tilgodehavende". Klager hevder at han ikke har skrevet denne setningen og at dette er forfalskning. Alle billettene må ha blitt avbestilt ved en feil begått av Widerøe, hevder klager og krever erstatning.

Widerøe forklarer til nemnda at klager i dette tilfellet benyttet seg av deres avbestillingstjeneste på web.

Når kunden har gått igjennom denne prosessen så kommer dette inn som en e-post til selskapets internett support-avdeling. Selskapet forklarer nå at linjen: "Avbestill hele/resten av denne reisen for alle pax, og refunder evt tilgodehavende" ikke er skrevet av klager selv, men kommer inn som en e-post til selskapets internettsupport ut fra de valg kunden tar ved avbestillingsprosessen.

Widerøe har fremlagt kopi av logg som viser tidspunkt for utsendt bekreftelse på hver enkelt av avbestillingene, billettnummer 701-2125190286-701-2125190289, samt bekreftelsene klager skal ha mottatt.

I denne saken står påstand mot påstand. Klager har fra klagen ble innsendt hevdet at han kun avbestilte én billett og at dette fremkom klart i en fritekst til avbestillingen. På tross av henvendelser til Widerøe om dokumentasjon i denne saken, har selskapet ikke fremlagt kopi av klagers avbestilling. Denne går nemnda ut fra at selskapet må ha tilgang til, og den ville avgjort saken på en enkel måte.

Etter dette har nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentantene - kommet til at den legger klagers forklaring at han bare avbestilte reisen for en person til grunn, og at alle billettene ble avbestilt ved en feil begått av Widerøe. Mindretallet - bransjerepresentantene - er av en annen oppfatning og anser at Widerøe har godtgjort at klager aktivt har bidratt til å kansellere alle billettene.

Klager har krevet full refusjon av opprinnelig flyreise med fratrekk av en billett som ble benyttet. I tillegg krever han refusjon av gebyr for ombooking, kroner $800 \times 3 = 2\,400$, da det nye tidspunktet ble kansellert innen fristen.

Nemndas flertall anbefaler at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik

Joachim Sponheim (SAS)