

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Twist om hvilke reisedatoer som ble bestilt. Krav om refusjon av flybilletter.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

313/10F

Tjenesteyter

Travelpartner

Twist om hvilke reisedatoer som ble bestilt. Krav om refusjon av flybilletter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte den 13. juni 2010 billetter for seg og sin samboer fra Trondheim til Amsterdam 28. juni 2010 med retur fra Amsterdam til Trondheim den 5. juli 2010 på nettsiden til Travelpartner.

Da klager mottok bekreftelse fra Travelpartner, så han at reisedatoene var feil. Utreisen var fra Trondheim den 26. juli, og retur var den 2. august fra Amsterdam.

Klager og hans samboer er sikre på at de kontrollerte at datoene var korrekte før de bekreftet og betalte reisen.

Klager henvendte seg til Travelpartner den 16. juni. Travelpartner sa at dette måtte skyldes feil ved bestillingen. Klager fikk tilbud om å bestille nye billetter, eventuelt booke om billettene innen samme rute, men kostnadene på dette ville komme på ca 3 000. kroner. Klager valgte å avstå disse tilbudene inntil videre.

Klager henvendte seg deretter til Forbrukerrådet som ga råd om å søke full refusjon av Travelpartner, og i tillegg kjøpe helt ny billett hos konkurrerende flyselskap. Klager fulgte rådet og kjøpte helt ny billetter.

Klager krever full refusjon av flybillettene.

Det vises for øvrig til klagers brev/mailer.

Travelpartner har i det vesentlige anført:

Klager bestilte og betalte to flybilletter online den 13. juni klokken 02:59. Travelpartner har ikke hatt noe teknisk problem som har ført til at datoene har endret seg av seg selv. Ifølge loggen har datoen hele tiden vært fra den 26/7 - 2/8.

Det er alltid den reisende ansvar å kontrollere bestillingen innen betaling. Umiddelbart etterpå sendes det en bestillingsbekreftelse.

Først den 16/6, dvs tre dager etter bestillingen, kontaktet klager reisebyrået. Det er dessverre ikke mulig å makulere flybilletter i ettertid, og alt Travelpartner kunne gjøre var å tilby ombooking mot en kostnad som flyselskapet tar.

Etter klagers egne instruksjoner, lot Travelpartner reservasjonen stå urørt. Klager møtte ikke opp på bestilt avgang og ble derfor registrert som no-show.

Det er ingen refusjon på ubenyttede billetter og de kan heller ikke endres..

Travelpartner avviser klagers krav da de ikke kan ta ansvaret for at klager bestilte feil dato.

Nemnda bemerker:

Ved bestilling av reise på nettet sendes det ut en bestillingsbekreftelse umiddelbart etter at bestillingsprosessen er avsluttet. Dette gjøres maskinelt på bakgrunn av de data som er registrert.

Det er på det rene at bestillingsbekreftelsen inneholdt andre datoer enn det klagerne mener at de bestilte. Travelstart opplyser at det ikke har vært noen feil på deres dataanlegg, og klagerne er sikre på at de bestilte rett dato.

Nemnda finner det etter en samlet vurdering mer sannsynlig at klagerne har gjort en feil enn at det var feil ved Travelstarts dataanlegg. Nemnda viser til at det er lett å gjøre feil i bestillingsprosessen. Det har videre formodningen for seg at en bestillingsbekreftelse inneholder de samme data som rent faktisk er satt inn i bestillingen. Nemnda har ikke tidligere vært borte i tilfeller der feil i selgers datamaskin har ført til andre datoer enn bestilt. Man skulle også tro at en slik feil også ville ha berørt andre reisende.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.