

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet bestilt feil reisedato.

Dato

10.02.2014

Saksnummer

467/13F

Tjenesteyter

Expedia

Krav om refusjon av billett grunnet bestilt feil reisedato.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise med SAS hos reisebyrået Expedias nettsider. Etter at bestillingen var gjennomført oppdaget klager at han hadde bestilt feil returdato. Han ringte SAS umiddelbart for å kansellere bestillingen innen 24-timersfristen, men fikk beskjed om å henvende seg til reisebyrået hvor billetten var bestilt.

Expedias telefonlinjer var stengt på dette tidspunktet. Klager sendte derfor en e-post siden reisebyrået garanterer svar innen 24 timer. Klager stiller seg svært kritisk til at han først fikk svar etter flere dager.

Klager krever refusjon av billett.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Expedia har i det vesentlige anført:

Før klager fullførte bestillingen på Expedias nettsider, krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at 24-timersregelen kun gjelder i de tilfeller man bestiller direkte hos flyselskapene.

Klager ringte Expedia to dager etter at billetten var bestilt. Selv om klager hadde ringt innen 24 timer ville ikke Expedia kunne endret billetten, da billetttypen klager bestilte ikke kunne endres eller refunderes.

Klager er selv ansvarlig for å fylle ut korrekt reiseinformasjon.

Expedia kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer av SAS sine hjemmesider at reiser som er bestilt på SAS sine nettsider kan avbestilles innen 24 timer.

Klager bestilte ikke reisen på SAS sin nettside. Ovennevnte bestemmelse er således ikke anvendelig på klagers bestilling.

Klager bestilte billettene gjennom Expedia. Det fremkommer ikke av denne at klager kan avbestille billettene innen 24 timer. Nemnda legger etter dette til grunn at klager ikke hadde anledning til å avbestille billetten, og 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, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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.