

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om 50 % refusjon/dekning av ekstra billettutgifter på kr 9.000 som ble påført en av deltakerne på grunn av at det sto feil navn på billetten

Dato

24.03.2010

Saksnummer

100/09F

Tjenesteyter

Peer Gynt Tours AS (PGT)

Krav om 50 % refusjon/dekning av ekstra billettutgifter på kr 9.000 som ble påført en av deltakerne på grunn av at det sto feil navn på billetten

Klager har i det vesentlige anført:

Lesja Toraderklubb reiste i slutten av september 2008 på tur til Tirol i Østerrike, totalt 29 personer. Bussreise t/r Lesja - Gardermoen og flyreise t/r Gardermoen - München. Billettene var bestilt gjennom Peer Gynt Tours. Prisen per person for flybillettene var ca kr 3.000.

Ved innsjekkingen får ikke en av deltakerne, Aud Spilde, sjekket inn, fordi det står Aud Spilde Thøring på billetten. Thøring er mannens etternavn. Klagerne blir henvist til SAS, men SAS kan ikke endre billetten, da det er en flyvning med Lufthansa. Klagerne måtte kjøpe en ny billett og prisen der og da økte fra kr 7.000 til kr 9.000.

De ble der opplyst at det kun var reisebyrået som kunne endre billetten, de prøvde å få kontakt med PGT, men lyktes ikke. En overordnet SAS-ansatt klarte å få kontakt med PGT og etter noe ventetid kom hun tilbake med boardingpass. Klagerne sto igjen med det inntrykk at de hadde fått endret navnet på billetten, men de fikk ingen som helst opplysninger eller indikasjoner på at det var noen ekstrakostnad forbundet med det.

Etter noen uker fikk klagerne en faktura fra PGT på over kr 9.000. Noe som de ikke vil betale.

Det er fremkommet at den overordnede SAS-ansatte har fremlagt saken for PGT som om de reisende ikke hadde penger å betale med, noe som ikke stemmer.

PGT har prøvd å få gjort opp saken med Lufthansa, men har ikke lyktes.

Lesja Toraderklubb har tilbudt 50 % oppgjør til PGT siden det er begått feil på begge sider. PGT krever fullt oppgjør og vil ta saken til forliksrådet/retten dersom ikke Lesja Toraderklubb betaler billetten fullt ut.

Ingen av de innklagede har sendt respons til Flyklagenemnda.

SAS har avvist saken ovenfor klagerne da de kun var agenter for Lufthansa.

Lufthansa har beklaget at det ikke er noe de kan gjøre, siden billetten var utskrevet i feil navn. Lufthansa kan ikke refundere denne billetten da ansvaret ikke ligger hos Lufthansa.

Peer Gynt Tours har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Det fremgår av e-post til klager av 4. november 2008 at PGT etter opprigningen fra Via 24-timers booking på Gardermoen ga en kredittbekreftelse for at Aud Spilde skulle få ny billett.

Nemnda bemerker:

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at Lesja Toraderklubb hadde oppgitt feil etternavn på Aud Spilde til PGT. PGT bestilte billetter etter navnelisten.

Aud Spilde ble avvist ved innsjekkingen da billetten var utstedt på Aud Spilde Thøring.

Nemnda antar at billetten var en «billigbillett» som ikke kunne endres, og at det derfor var korrekt å avvise henne.

Det er uklart for nemnda hva som skjedde i denne forbindelse.

Klagerne hevder at de protesterte mot å måtte betale for ny billett, og at den SAS ansatte da kontaktet PGT. Vedkommende kom etter ca 40 minutter tilbake med et boardingkort.

Klagerne hadde etter dette det bestemte inntrykk at de hadde fått endret navnet på billetten, og fikk ingen som helst opplysninger eller indikasjon om at det var en ekstrakostnad forbundet med dette. PGT opplyser at de fikk henvendelse fra Via 24-timers booking på Gardermoen med beskjed om at det måtte bookes ny billett pga feilen. Bookingen måtte ha en kredittbekreftelse fra PGT for at damen skulle få ny billett. PGT ga denne bekreftelse.

Etter nemndas vurdering må PGT lastes for at de ga en kredittbekreftelse uten å avklare med kunden at det var dette kunden ønsket. Etter nemndas vurdering er det høyst uklart om PGT på denne bakgrunn kan kreve klagerne for kr 9.000. På den annen side er det klagerne som har forårsaket problemet ved å sende inn en navneliste med feil navn.

Nemnda finner etter en samlet vurdering klagerens forslag til minnelig ordning rimelig, og anbefaler at den legges til grunn i oppgjøret mellom partene.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at billettutgiftene deles mellom Lesja Toraderklubb og Peer Gynt Tours.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.