

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av innbetalt beløp etter avbestilling.

Dato

08.01.2013

Saksnummer

505/12F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om refusjon av innbetalt beløp etter avbestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt to reiser på Widerøes internettside fra Kristiansund til Mosjøen for reisen 12. september 2012. Ved en feiltagelse kansellerte klager billettene, og ringte Widerøe 3 minutter etter hendelsen for å få tilbake plassene.

Widerøe kunne ikke hjelpe klager med å booke opp billettene igjen da flybilletten allerede var kansellert.

Klager krever erstatning for ny billett.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøe har tatt høyde for at man ikke skal kunne avbestille sin reise ved et uhell. På Widerøes nettside må man derfor gjennom 4 trinn for å få gjennomført en kansellering. Reservasjonen som kunden har valgt å kansellere blir lagt ut igjen til salgs igjen i Widerøes bookingsystem umiddelbart. Om flyet er fullt, og Widerøe har ventelister, vil setene gå direkte til disse kundene. Kanselleringen er derfor ikke reverserbar.

Siden 2008 har Widerøe mottatt over 50 000 kanselleringer uten at kunder har klikket feil 4 ganger. Tvert i mot har flyselskapet fått tilbakemeldinger på at det er for mange trinn man må gjennom for å kansellere en reise. Widerøe ser derfor ikke behov for enda flere advarsler enn de som finnes i dag.

På grunnlag av ovennevnte kan Widerøe ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda leger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager avbestilte billettene på Widerøes hjemmeside. Det fremgår av avbestillingsbildet at «denne avbestillingstjenesten avbestiller ALLE reisende i bestillingen».

Avbestillingen er bindende selv om den ble foretatt ved en misforståelse/feil fra klagers siden. Klager må følgelig bære ansvaret for det tapet han ble påført.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly 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

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, 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.