

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet feil ved billettbestilling.

Dato

09.07.2013

Saksnummer

082/13F

Tjenesteyter

Ryanair

Krav om refusjon av billetter grunnet feil ved billettbestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise fra Haugesund til London t/r for reise den 2. - 6. oktober 2013. Da bestillingen var fullført oppdaget klager at utreiseflyplass var endret til Oslo, Rygge.

Klager kontaktet Ryanair men selskapet ønsker ikke å refundere klagers billetter.

Klager ønsker å heve kjøpet og krever full refusjon av billettene.

Ryanair har i det vesentlige anført:

Under bestillingsprosessen på Ryanairs nettside er reiseruten fullt synlig, og før betaling finner sted blir man bedt om krysse av for å ha lest regler og vilkår, samt sjekket at informasjonen som er registrert er korrekt.

Klager kan endre sin reservasjon mot gebyr, men Ryanair kan dessverre ikke imøtekomme krav om full refusjon.

Det vises for øvrig til Ryanairs brev.

Nemnda bemerker:

Ved bestilling av billetter på Ryanairs hjemmeside fyller en ut ønsket reisestrekning og dato. Deretter kommer tilgjengelige flygninger opp. Bestiller velger aktuell flygning, og på skjermen kommer da opp en oppsummering av valgt reise. Før bestillingsprosessen avsluttes må en bekrefte at oppsummeringen er riktig. Billett skrives deretter automatisk ut. Dette system er kjent fra andre flyselskapers nettsider samt ved bestilling av billetter på andre områder.

Det er uklart for nemnda hvorledes en misforståelse har oppstått i dette tilfellet, men det har etter nemndas vurdering formodningen mot seg at billetten som ble utstedt ikke var i overensstemmelse med den oppsummeringen som fremkom og som klager bekreftet riktigheten av. Klager har gjennom dette akseptert avreise fra Torp og er bundet av dette.

Klager har således etter nemnds vurdering ikke rett til refusjon av innbetalt beløp. I henhold til Ryanairs vilkår kan billetten imidlertid endres mot et gebyr.

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, Amine Mabel Hansen, 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.