

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet påstått svindel.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

587/11F

Tjenesteyter

Ariana Travels

Krav om erstatning grunnet påstått svindel.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie hadde bestilt tur retur reise fra Oslo til Kabul med Swiss Airlines, og videre til Herat i Afghanistan. Utreisen fra Norge reiste hele familien samlet. Returen til Norge skulle finne sted den 19. august 2011 for klager og hans to eldste barn, og den 2. november 2011 for klagers kone og deres to yngste barn.

I Herat kommer klager på at deres to eldste barn står registrert i morens pass, og at det derfor er nødvendig for hele familien å reise hjem på samme dato. Klager kontaktet så sitt reisebyrå Ariana Travels og fikk her beskjed om at endringen ville koste kroner 9 900.

Klager syntes beløpet var svært høyt men hadde ikke noe valg og bestemte seg for å endre billettene. Ariana Travel ba klager overføre pengene via bank. Men da ingen banker var åpne grunnet høytid foreslo den ansatte i Ariana Travel at klager kunne betale pengene til en slektning av han i Afghanistan.

Da klager ankom Kabul den 19. august fantes ikke hans kones og to barns navn på passasjerlisten. Dette var en svært stresset situasjon for klager og hans familie. Han måtte kjøpe nye billetter hjem til Norge, kroner 3 700.

Klager har uten hell forsøkt å få tilbake pengene sine fra Ariana Travel, men han får ikke svar etter gjentatte purringer. Klager mistenker at reisebyrået driver utnyttelse av afghanske kunder i Norge da de ikke kjenner til sine rettigheter.

Klager krever å få refundert kroner 9 900 samt kroner 3 700.

Ariana Travel har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan

nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om transportklagenemnda § 5-3.

Klagen er forelagt Ariana Travels ved nemndas e-post av 22. november 2011 med frist til 3. januar 2012 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Ariana Travels har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Klagen gjelder påståtte straffbare forhold. Nemnda finner saken uklar. Saken reiser bevismessige spørsmål som vanskelig kan klarlegges uten at begge parter avgir muntlige forklaringer. Nemnda er videre av den oppfatning at saken for øvrig reiser bevisspørsmål som vanskelig kan avklares under saksbehandlingen. Nemnda finner av denne grunn ikke å kunne komme med anbefaling i saken.

Saken blir å avvise, jf. forskriften § 6-2.

Vedtak:

Saken avvises.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.