

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bestilt billetter.

Dato

04.11.2013

Saksnummer

262/13F

Tjenesteyter

Ticketno

Krav om refusjon av bestilt billetter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for fem person hos Ticket.no t/r Oslo - Bangladesh. Senere ønsket klager å kansellere to av billettene. Ticket.no informerte klager om at hun da måtte kansellere alle fem billettene, for deretter å bestille tre billetter på nytt. Klager følte seg ikke bekvem med denne løsningen, og spurte på nytt om det ikke var mulig å kun kansellere to av billettene og beholde tre billetter. Ticket.no svaret at dette ikke var mulig, men at klager ville få refundert pengene.

Klager ringte Ticket.no på nytt, og da forklarte vedkommende at personen klager snakket med først var ny og hadde oppgitt feil informasjon. Klager ble belastet kroner 595 fra reisebyrået samt kroner 1 500 fra flyselskapet per billett. Det var ikke mer hjelp å få fra reisebyrået til tross for flere henvendelser.

Klager stolte på informasjonen hun fikk første gang hun snakket med Ticket.no, i stedet ble hun villedet til å kansellere alle billettene i stedet for to.

Klager krever refundert gebyrene for de tre billettene hun i utgangspunktet ikke ønsket å kansellere, kroner 2 095 x 3.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ticket.no har i det vesentlige anført:

Det er ikke noe problem å kansellere to av fem billetter. I dette tilfellet ble det oppgitt navn og ordrenummer på fem personer, og beskjed om at alle fem billettene skulle kanselleres.

Konsulenten hos Ticket.no har 11 års erfaring og kjenner til byråets avbestillingsregler. Hun forklarte klager at hun ikke kjente til flyselskapets gebyr der og da. Klager svaret at hun hadde avbestillingsforsikring gjennom kredittkortselskapet sitt og at hun skulle ta det videre med forsikringsselskapet. Konsulenten spurte flere ganger om det var tilfellet at alle billettene skulle kanselleres, noe klager bekreftet.

Alle fem billetter ble refundert klager, med fratrekk av avbestillingsgebyr på til sammen kroner 2 095 per person.

Dersom klager angret på at hun kansellerte alle fem billettene kunne reisebyrået ha booket opp plassene og registrert billettnummeret i reservasjonen. Den eneste henvendelsen klager etterspurte var når pengene ville komme inn på konto.

Første etter at pengene for flybillettene var refundert kom henvendelsen fra klager om at kun to av fem billetter skulle kanselleres. I dette tilfellet har Ticket.no forholdt seg til den første samtalen med klager om at alle fem billettene skulle kanselleres.

Ticket.no kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Ticket.no sitt brev.

Nemnda bemerker:

Det står påstand mot påstand om hva som ble opplyst og avtalt mellom partene. Nemnda kan ikke se bort fra at det har oppstått en misforståelse, men kan ikke se at Ticket.no eventuelt kan lastes for denne. Nemnda viser til utskrift av loggen.

Nemnda finner etter dette 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, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.