

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for kansellert bestilling.

Dato

05.12.2013

Saksnummer

352/13F

Tjenesteyter

Ticketno

Krav om erstatning for kansellert bestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise t/r Oslo - Venezia som skulle finne sted 8. - 13. mai 2013.

Dagen før avreise oppdaget klager at hun ved en feiltagelse hadde bestilt to identiske reiser. Hun ringte til Ticket, men reisebyrået kunne ikke være behjelpelig med å annullere den ene av bestillingene. Klager ble derfor enig med Ticket om at reise 1 skulle kanselleres dagen etter. På dette tidspunktet var ikke klager klar over at hun ville få denne billetten refundert gjennom Ticketgaranti.

Kort tid etter denne samtalen ringte klager tilbake til reisebyrået for å sjekke andre muligheter, for å unngå å tape reise 1. Konsulenten hos Ticket fant begge reisene, og reise 1 var ikke kansellert. Klager og konsulenten ble da enig om at reise 2 skulle endres til avreise i juli. Ikke på noe tidspunkt sa konsulenten at reise 1 fortsatt ville bli kansellert.

Da klager møtte opp på Gardermoen avreisedagen den 8. mai var reise 1 likevel kansellert. Klager endte opp med merkostnader på til sammen kroner 10 748.

Klager stiller seg sterkt kritisk til svikten i den interne kommunikasjonen hos Ticket.

Klager krever refundert kroner 16 048.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ticket.no har i det vesentlige anført:

I Tickets regler og vilkår står følgende: «Dobbelbestillinger: Hvis bestiller, eller annen person foretar flere bestillinger på samme flight, med samme navn og e-post adresse kan flyselskapet kansellere uansett om bestillingen er foretatt på annen webside enn Ticket.no eller via et annet reisebyrå. I de tilfeller flyselskapet tillater full eller delvis tilbakebetaling av billetten gjelder Tickets avbestillings kostander.»

Ticket kan ikke se at det har vært feil hos byråets interne kommunikasjon. 7. mai ringte klager til Ticket og avtalte at reise 1 skal avbestilles mot Ticketgaranti som følge av dobbeltbooking. Senere samme dag oppsøkte klager en av Tickets salgsavdelinger og endret reise 2 til å gjelde for avreise 13. juli.

Når man bestiller en reise på internett er man selv ansvarlig for at alle reisedetaljer er korrekte. Klager mottok skriftlig bekreftelse på bestillingene, kanselleringen og endringen. Klager har selv innrømmet at hun ikke hadde oversikt over reisene sine, og at hun ikke leste mottatte e-poster. Ticket kan ikke stå ansvarlig for at klager dobbeltbooket, for at hun endret sin billett frivillig, eller for at hun ikke leste tilsendte e-poster.

Ticket kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Tickets brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ved en feil bestilte reisen to ganger. Klager oppdaget dette dagen før avreise. Klager kontaktet Ticket for å rydde opp i problemet. I stedet for en opprydding endte det med at klager ikke hadde noen billetter til den aktuelle reisedagen. En av billettene var avbestilt og en var endret til annen dato.

Partene har forskjellig oppfatning om hvem som har skylden for at det endte slik det gjorde. Nemnda antar at partene har misforstått hverandre, men kan ikke se at Ticket kan lastes for dette. Nemnda finner således 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, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.