

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av ekstraavgifter til kjøp av nye flybilletter som av innstilt flyrute.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

167/10F

Tjenesteyter

Travelstart

Saken gjelder:

Krav om erstatning av ekstraavgifter til kjøp av nye flybilletter som av innstilt flyrute.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med sin familie reise på ferie i Tyrkia i juli 2010 og kjøpte i god tid, 6. januar 2010, flybilletter hos Travelstart. Klagerne skulle fly med Czech Airlines.

Klager ble kontaktet av flyselskapet i månedsskiftet mai/juni hvor de ble informert om at deres flyvning mellom Praha og Istanbul var innstilt i oktober 2009. Flyselskapet viste til at det var en tilfeldighet at de oppdaget at klager hadde billetter på denne flyvningen, og at det er Travelstart.no sitt ansvar pga at de hadde solgt billettene til klager.

Klager kontaktet Travelstart vedrørende innstillingen. Travelstart fraskrev seg ansvaret og hevdet at denne avgangen ikke var innstilt da klager kjøpte billettene, og Travelstart kunne heller ikke forklare hvorfor klager ikke hadde fått beskjed om dette.

Set eneste Travelstart kunne gjøre var å refundere billettprisen.

Klagerne måtte derfor kjøpe nye billetter til tredobbelpris med et annet flyselskap. Klagerne krever erstattet sine ekstraavgifter.

Travelstart har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte den 6. januar 2010 sine billetter hos det svenske reisebyrået Travelstart. Den 12. januar 2010 sendte Czech Airlines beskjed gjennom bookingsystemet Amadeus at flygningen den 11. juli var innstilt. Denne beskjeden ble oversett av den daværende eier av Travelstart.

Svenske Resegruppen (SRG) kjøpte varemerket Travelstart.no den 1. februar 2010.

Da SRG kjøpte opp varemerket tok de også over Travelpartners IATA-nummer. En flybillett er koplet til det IATA-nummeret som den er utstedt på. Derfor besluttet SRG å hjelpe de reisende som hadde bestilt sin reise innen overtakelsen.

Da endringen på klagers flyreise kom inn før SRG overtok Travelstart, fantes det ingen mulighet for SRG å oppdage dette. Informasjonen fra Czech Airlines var sendt de tidligere eierne og ikke SRG.

SRG har tilbakebetalt klager pengene for de opprinnelige billettene. Dette til tross for at det ikke var de som solgte billettene.

SRG/Travelstart avviser klagers øvrige krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda har gjennom flere brev til Travelstart.no/SRG forsøkt å avklare forholdet mellom det tidligere Travelstart.no og SRG/nåværende Travelstart.no. Nemnda har ikke lyktes i dette da Travelstart.no/SRG etter nemndas vurdering ikke besvarer nemnda konkrete spørsmål. Nemnda beklager dette.

Nemnda tar til etterretning at klager har fått refundert billettprisen. Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mulig å ta stilling til klagers erstatningskrav. Saken blir derfor å avvise fra videre nemndsbehandling, jf. forskrift for klagenemnd for flypassasjerer § 6-2 d) der det heter at nemnda kan avvise en klage dersom saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen eller av andre grunner ikke egner seg for nemndsbehandling.

Vedtak:

Klagen avvises.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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.