

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet manglende assistanse til endring av billett.

Dato

21.04.2020

Saksnummer

2019-01001

Tjenesteytere

Flightfinder.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise til USA via Flightfinder.no.

Klager kontaktet Flightfinder den 4. februar 2019 for å endre reisen fra 3. mars til 17. mars. Den 7. februar fikk klager tilbakemelding fra Flightfinder om at hun måtte betale 150 kroner for en servicepakke før de kunne håndtere hennes bestilling. Klager gjorde dette.

Den 8. februar ble klager tilsendt det hun trodde skulle være en ny reiseplan. Den var imidlertid helt lik den opprinnelige reisen. Klager sendte i ettertid tre e-poster til Flightfinder med spørsmål om endring av avreisedato, og etterhvert to e-poster hvor hun etterspurte kansellering og refusjon av reisen slik at hun kunne ordne ny reise på egenhånd. Klager anså dette nødvendig da hun ikke opplevde å få hjelp til endring av bestillingen, til tross for at hun hadde betalt 150 kroner.

Klager krever refusjon av billetten som hun ikke fikk assistanse til å endre på, samt servicepakken til 150 kroner. Pris på selve billetten var 6225 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder har ikke svart nemnda.

Nemnda bemerker

Slik nemnda oppfatter faktum ønsket klager å endre utreisedato på sine flybilletter, og betalte 150 kroner for at Flightfinder.no skulle se nærmere på mulighetene for dette.

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 transportklagenemndforskriften § 5-3. Flightfinder har ikke svart nemnda.

Flightfinder påtok seg å ombooke klager så snart hun hadde betalt kr. 150 (service packet) noe hun gjorde. Tilbudet hun fikk etter det var i realiteten ingen ombooking, og selskapet har dermed ikke utført den tjenesten de tok betalt for.

Klager sendte flere e-poster som ikke ble besvart. Så lenge Flightfinder har åpnet for å kommunisere med sine kunder via e-post, må de ha plikt til å besvare og følge opp disse. Dette må i alle fall gjelde når de har bedt om og mottatt penger for å booke om billettene som i dette tilfellet. Slik nemnda ser det har Flightfinder i denne saken ytt mangelfull service og har ikke utført sitt oppdrag for klager. Det understrekes at selskapet har unnlatt å svare nemnda.

Etter dette er det nemndas oppfatning at klager bør få dekket både servicepakken og utgiftene til nye billetter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Flightfinder dekker klagers utgifter til nye billetter samt servicepakken på 150 kroner.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)