

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

18.04.2017

Saksnummer

2016-00721

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Den 12. august skulle klager bestille en reise fra Palma de Mallorca til Oslo for reise 13. august kl 23.10. Klager valgte først betalingsform kredittkort, men lyktes ikke grunnet dårlig nettforbindelse. Hun valgte derfor deretter å betale per telefon. Klager mottok bekreftelse på reisen.

Da klager møtte opp ved innsjekk avreisedagen fikk de beskjed om at bestillingen ikke var bekreftet. Etter mye venting og frem og tilbake på flyplassen endte det med at klager ikke fikk være med Thomas Cook flyet, men måtte kjøpe nye billetter med annet selskap via København for reise den 14. august.

Klager fikk utgifter til nye flybilletter, mat, drikke, hotell, samt bagasjegebyr hos Iberia / SAS. Klager måtte tilbringe natten på flyplassen sammen med sitt reisefølge, deriblant en 6-åring. Videre fikk en person i reisefølget en dags tapt arbeidsfortjeneste.

Klager stiller seg kritisk til at de mottok bekreftelse på en reise som ikke var bekreftet. Det var flere passasjerer som hadde samme problem som klager, men de fikk plass på Thomas Cook flyet før det ble fullt.

Klager krever refusjon av ovennevnte utgifter, tilsammen kroner 20 000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 12. august kl 19.40 la klager inn en bestilling for fire personer for reise fra Palma de Mallorca til Oslo den 13. august kl 23.10. Klager valgte betaling per telefon, men i henhold til Vings regler og vilkår er denne betalingsformen ikke tilgjengelig når det er mindre enn 35 dager til avreise. Videre kommer det her frem at dersom man ikke mottar

et bestillingsnummer eller billetter per e-post innen 15 minutter, er bestillingen ikke bekreftet.

I forbindelse med at betalingen ikke gikk gjennom mottok klager et ordrenummer med henvisning til å ringe tlf. 088 88. Denne informasjonen er generell og ikke knyttet opp mot en spesiell avgang. Beløpet som ble registrert som innkomet, men som aldri ble linket mot en bestilling grunnet ugyldig betalingsform, er refundert klager. Dersom klager hadde ringt oppgitt telefonnummer ville Ving kunne fått hjelp til å legge inn en bestilling.

Dersom klager hadde bedt om hjelp til hotell ville Ving vært behjelpelig med det, men klager måtte selv ha tatt kostnaden for dette. Ving sjekket om det var ledig med andre turoperatører samme kveld, noe det ikke var.

Ving har full forståelse at dette har vært en lei situasjon for klager, men selskapet kan ikke ta på seg et økonomisk ansvar for utgiftene klager ble påført i forbindelse med hjemreisen.

Ving kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Slik nemnda ser det kan klageren ikke kreve sine utgifter til nye flybilletter med mere, refundert av Ving:

Det er omtvistet om bestillingsinformasjonen på Vings nettsider viste at reiser ikke kunne betales per telefon mindre enn 35 dager til avreise. Det ser derimot ikke ut til å være omtvistet at bestillingsinformasjonen viste at bestillingsbekreftelse ville bli oversendt per e-post i løpet av 15 minutter, og at billetter ville bli oversendt per e-post straks reisen var betalt. Videre måtte billettene skrives ut og tas med.

Reisen måtte med andre ord være betalt før avreise.

Slik nemnda ser det fremgår det klart nok av bestillingsinformasjonen at bank- / kredittkort eller BankAxess må belastes direkte på ving.no ved kjøp av billetter mindre enn 35 dager før avreise. Det fremgår imidlertid ikke klart at betaling per telefon var utelukket så kort tid før avreise.

Klageren fikk kvittering for kjøpet som ble gjort per telefon 12.08.2016.

På den andre siden fikk ikke klageren oversendt bestillingsbekreftelse per e-post slik hun skulle få innen 15 minutter etter bestillingen. Hun tok kontakt med Ving, men det er uklart hva som ble sagt / opplyst under samtalen.

Slik saken er opplyst fikk klageren uansett ikke billettene før avreise. Dette tilsa at reisen ikke var betalt. Hun kan således ikke sies å ha hatt gyldig bestilling for den aktuelle flygningen.

Siden klageren ikke hadde gyldige billetter, kan hun heller ikke kreve standarderstatning for nektet ombordstigning fra flyselskapet Thomas Cook Airlines.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Linda Olsen (Norwegian)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)
- Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)