

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett bestilt fra feil flyplass.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

483/14F

Tjenesteyter

Bravofly

Krav om refusjon av billett bestilt fra feil flyplass.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise fra Torp til Stavanger hos Bravofly. Men da klager mottok bekreftelsen stod det at avreise var fra Gardermoen. Klager stiller seg undrende til dette.

Klager henvendte seg til Bravofly innen 24 timer for å kansellere reservasjonen. Til tross for dette nekter reisebyrået å refundere hele billetten.

Klager krever full refusjon av billetten.

Bravofly har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Bravofly følger flyselskapenes regler og vilkår, og i dette tilfellet har klager kjøpt en billett som ikke kan refunderes.

På grunnlag av dette kan Bravofly ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

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.

Klagen er forelagt Bravofly ved nemndas e-post av 8. mai 2014 med frist til 19. juni 2013 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Bravofly har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Ved bestilling av en reise på internett vil detaljer om reiseruten oppsummeres før kunden bekrefter bestillingen. Bestillingssystemet vil deretter automatisk sende ut en bestillingsbekreftelse. Det har formodningen mot seg at bestillingsbekreftelsen inneholder andre opplysninger enn de som fremkom under bestillingen og som kunden bekreftet.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klager ved en feil bestilte reise fra Oslo Gardermoen i stedet for Oslo Torp. Klager må selv bære ansvaret for og konsekvensene av dette.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, 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.