

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet avbestilt returreise.

### Dato

13.11.2017

### Saksnummer

2017-00798

### Tjenesteytere

Reisegiganten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klageren hadde bestilt en reise for to personer hos Reisegiganten for reise t/r Oslo - Alicante 6. - 13. mars 2017.

Den 6. mars tok klageren kontakt med reisebyrået for å sjekke mulighetene for å kansellere kun utreisen av billetten. Konsulenten, som ville snakke engelsk i stedet for norsk, skulle sjekke dette og sende klageren en e-post med informasjon. Klageren mottok en epost med informasjon om at reisen kunne avbestilles mot et gebyr. Klageren bekreftet skriftlig at utreisen, ikke returreisen, kunne avbestilles. Reisebyrået overså denne detaljen og kansellerte hele reisen både tur og retur.

Klageren mottok et tilbud fra reisebyrået om ny retur, men at de skulle dele utgiftene til denne med klageren, med begrunnelse av at klageren også hadde skyld i misforståelsen. Klageren er uenig i dette og krever at reisebyrået dekker hele returreisen. Ikke et eneste sted i e-post korrespondansen med Reisegiganten kan klageren finne at det står at "hele" reisen ville bli avbestilt.

Klageren krever at Reisegiganten betaler hele returreisen, kroner 4 474.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klageren kontaktet Reisegiganten per telefon den 6. mars og forhørte seg om muligheten for å avbestille kun utreisen på sin tur/retur billett. Han ble informert om at dette ikke var mulig og at reisebyrået ville sende informasjon om hvor mye som eventuelt kunne refunderes ved avbestilling av hele reisen. Dette ble så sendt til klageren per epost. Med bakgrunn i dette har klageren ikke noe grunnlag til å tro at det vart snakk om kun avbestilling av utreisen.

Kunden bekreftet så per epost at han ønsket å avbestille, med denne meldingen: "Bekrefter herved avbestillinger av reise Oslo til Alicante, bestillingsnummer 1212183 tur, men ikke retur og får refundert kr 193.00 per person." Denne meldingen ble muligens lest noe kjapt, men agenten hadde ingen grunn til å tro annet enn at hele reisen skulle avbestilles, med tanke på telefonsamtalen samt eposten. Reisen ble i sin helhet avbestilt og en bekreftelse på dette ble sendt til klageren. Klagerens respons på dette var at han påpekte en skrivefeil i bekreftelsesmailen - Reisegiganten skrev de hadde refundert totalt kroner 286, mens de faktisk hadde refundert kroner 386. Ut fra reisedokumentet fremkommer det tydelig at totale skatter for reisen er kroner 386 hvilket igjen antyder at klageren har vært oppmerksom på at han har avbestilt hele reisen.

Den 13. mars kontaktet klageren igjen Reisegiganten per telefon og var fryktelig sint for at reisen han avbestilte var avbestilt. Reisebyrået så gjennom saken og oppdaget da at de muligens hadde vært litt raske med å lese klagerens bekreftelse på avbestillingen og forstår først da at det har vært misforståelser. Reisegiganten ga kunden to muligheter for ny reise hjem. En hvor reisebyrået dekker hele utgiften for flybilletten (reise via København), og en hvor de deler kostnaden 50/50 med klageren (direktefly lik opprinnelig reiserute) da denne billetten var dobbelt så dyr. Klageren aksepterte sistnevnte alternativ. Reisegiganten mener derfor at de har tilbudt klageren en god og rettfærdig løsning som han har akseptert.

Det vises for øvrig til fremlagt dokumentasjon på mailkorrespondanse med klageren.

Reisegiganten kan ikke imøtekomme klagerens krav utover det som allerede er tilbudt.

### **Nemnda bemerker**

Partene ser ut til å være enige om at klageren bare ønsket å avbestille utreisen for seg og sitt reisefølge (til sammen 2 personer) da han tok telefonisk kontakt med Reisegiganten 06.03.2017. De ser derimot ut til å være uenige med hensyn til om han fikk informasjon om at dette ikke var mulig og at en avbestilling måtte omfatte hele reisen i telefonsamtalen.

Slik nemnda ser det inneholder ikke e-posten som Reisegiganten sendte til klageren rett etter telefonsamtale 06.03.2017, tydelig informasjon om at han bare kunne avbestille hele reisen. Reisegiganten skrev:

"Hei, Viser til vår samtale om avbestilling. Vi har sjekket og ifølge av prisregler du kan få tilbake kun del av skatter 193 kr pr person. Vennligst bekrefte om du vil avbestille. Hvis du vil bestille nye billetter sjekk gjerne vår hjemmeside for å gjøre det. Det er billigere å bestille på vår hjemmeside enn å gjøre manuelt booking direkte hos oss."

Etter nemndas syn viser klagerens svar at han gikk ut fra at kunne avbestille utreisen, og beholde hjemreisen. Han skrev:

"Bekrefter herved avbestillinger av reise Oslo til Alicante, bestillingsnr ... tur, men ikke retur og får refundert kr 193.00 pr person."

Slik nemnda ser det hadde Reisegiganten klar oppfordring til å gi tydelig informasjon til klageren om at han ikke kunne avbestille utreisen bare etter dette svaret. I stedet takket Reisegiganten for bekreftelsen og skrev:

"Din reise er nå avbestilt og 286 kr ttl overført til den samme kort som ble brukt ved bestilling."

Nemnda ser ikke grunnlag for å se klagerens spørsmål i neste e-post om riktig beløp skulle være 386, og ikke 286 kroner, som et bevis for at han skjønnte at han hadde avbestilt hele reisen. Reisegiganten hadde jo opplyst i den første e-posten at de ville få refundert 193 kroner per person, det vil si til sammen 386 kroner. Reisedokumentene gir informasjon om høyere flyskatter enn dette.

Etter nemndas syn må Reisegiganten som den profesjonelle parten ta ansvaret for misforståelsen som oppsto og det økonomiske ansvaret for å få klageren og følget hjem på tilnærmet samme transportvilkår som de hadde fortsatt kjøpt. Nemnda mener med andre ord at Reisegiganten må dekke kostnadene ved klagerens og følgets hjemreise fullt ut.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Reisegiganten dekker kostnadene ved klagerens og følgets hjemreise, fullt ut.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)