

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter i forbindelse med feil i bestillingsprosessen.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

301/12F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise t/r Brindisi - Brüssel t/r på Widerøes nettsider, for reise 24. - 31. mai 2012. Klager mottok e-post med referanse nummer og teksten «bekreftet». Da klager skulle sjekke inn 24. mai fantes det ingen reservasjon, og hun måtte kjøpe ny billett til kroner 3 515.

Widerøe hevder de har sendt en e-post og sms til klager om at reservasjonen ikke kunne gjennomføres. Klager kan ikke se å ha mottatt verken e-post eller sms.

Klager krever refundert ny billett, kroner 3 515.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Da Widerøe ikke hadde avtale med noen av selskapene klager valgte å bestille reise med, sendte flyselskapet e-post til klager samme dag som hun bestilte, med følgende tekst:

«Vi kunne ikke fullføre bestillingen. Din reservasjon er kansellert. Ditt kredittkort har ikke blitt belastet. Årsaken er at vi ikke har billettsalgavtaler med et eller flere av flyselskaper på reiseruten din. Vennligst se bort fra den automatiske bekreftelsen du fikk tilsendt per e-post. (...)»

Klager fikk i tillegg en sms med samme informasjon, sendt til mobilnummeret hun oppgav ved bestilling.

Under Widerøes salgsbetingelser står det: www.wideroe.no kan forbeholde seg retten til å avslå kjøp dersom et flyselskap ikke godtar elektroniske dokumenter utstedt av Widerøe.

Klagers kort ble ikke belastet da Widerøe ikke kunne utstede denne billetten. Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Widerøe har i dette tilfellet bekreftet klagers bestilling. Det fremkommer av reservasjonsbekreftelsen at «reservasjonen er bindende når du har fått en bekreftelse på at billett er utstedt».

Klager fikk ikke utstedt billetter. Klager anfører at hun ikke har mottatt noen e-post eller sms om at reservasjonen ble kansellert. Widerøe anfører at de har sendt en slik.

Det fremkommer av Widerøes vilkår at Widerøe «kan forbeholde seg retten til å avslå kjøp dersom et flyselskap ikke godtar elektroniske dokumenter utstedt av Widerøe». Et slikt forbehold er ikke inntatt i bestillingsbekreftelsen.

Flertallet er av den oppfatning at klager må bære de ekstraavgiftene hun ble påført. Flertallet viser for det første til at billetter ikke ble utstedt, og at reservasjonen således ikke var bindende. Flertallet finner det videre mest sannsynlig at Widerøe sendte e-post og sms om kanselleringen av reservasjonen. Flertallet viser til Widerøes opplysninger om tidspunkt for avsendelse.

Flertallet finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Mindretallet, forbrukersiden, vil bemerke at for klager var det i dette tilfelle grunn til å tro at den mottatte reservasjonen var en bekreftet bestilling på hennes reise. Selv om det i reservasjonen står at denne ikke er bindende før man mottar bekreftelse på at billett er utstedt, står det nederst på hennes dokument «betaling og billett». Det fremstår som at mastercardbetalingen var gjennomført og at hun reiser på en elektronisk billett. Reisestatus stod oppført som bekreftet og hun hadde fått et reservasjonsnummer. Klager hadde således grunn til å tro at hun hadde bestilt og betalt for flyreisene som fremkom på reiseruten. Manglende bekreftelse på at billett er utstedt, vil for den allmenne forbruker ikke være tilstrekkelig for å forstå at de ikke har plass på flyet.

Da forbrukersiden finner det sannsynliggjort at selskapet har sendt beskjed til klager om at de ikke kunne fullføre bestillingen, er forbrukersiden enig i flertallets konklusjon i saken.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.