

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet feilbooking.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00478

Tjenesteytere

Alitalia

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reiser den 18. og 19. april 2016 på nettsidene til Alitalia. Reisen skulle være fra Oslo Gardermoen til Roma. Klager skrev inn Oslo Gardermoen i søkefeltet og valgte deretter reisen ut ifra det som da ble listet opp.

Den 20. april ser klager at reisen som er bestilt ikke er fra Oslo Gardermoen, men fra Torp.

Klager påpeker at dette må være en feil på Alitalia sine hjemmesider, da det under hele bestillingsprosessen har stått «Oslo Gardermoen - Roma» som overskrift.

Klager har forsøkt å få endret reisen til det opprinnelige ønsket eller få refundert hele reisen. Klager måtte til slutt benytte seg av reisen fra Torp til Roma.

Klager krever erstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

Billettene ble utstedt slik klager hadde bestilt, fra Torp til Roma.

Alitalia takker for tilbakemeldingen og påpeker at de vil jobbe med deres nettsider og sende tilbakemeldingen videre til riktig avdeling.

Nemnda bemerker

Klageren mente å kjøpe billetter til Roma fra Oslo, Gardermoen, 05.11.2016, men endte opp med billetter fra Torp. Kjøpet ble gjort på flyselskapet Alitalias hjemmesider 18. og 19.04.2016. Klageren oppdaget at han hadde fått billetter med feil avreiseflyplass,

20.04.2016. Han har bedt om å få endret billettene til avreise fra Gardermoen eller få refundert billettprisen, siden.

Klageren har lagt frem bilder som viser at Alitalias hjemmesider bruker Oslo, Gardermoen som avreiseflyplass ved søk om billetter til Roma. Han fikk likevel billetter med Torp som avreiseflyplass. Denne omstendigheten er ikke kommentert at flyselskapet.

Nemnda legger etter dette til grunn at flyselskapets nettsider ga misvisende informasjon om avreiseflyplass ved bestillingen. Etter nemndas syn var klageren da ikke bundet av kjøpet, og skulle vært tilbudt endring eller refusjon. Siden han ikke ser ut til å være tilbudt noe reelt valg om dette, anbefaler nemnda at flyselskapet dekker hans og reisefølgets merutgifter ved at reisen gikk fra / til Torp, og ikke fra / til Gardermoen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klageren og hans reisefølge får dekket merutgiftene ved at reisen gikk fra / til Torp.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Camilla Rise (NHO luftfart)