

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for feil i bestilt reise.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

0068/15F

Tjenesteyter

Expedia

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Stavanger til Orlando t/r via Frankfurt og Toronto for reise den 25. oktober - 2. november 2014. På returen den 2. november fikk klager kun boardingpass fra Orlando til Toronto med beskjed om at de ville få boardingpass for resten av reisen i Toronto.

Vel fremme i Toronto fikk klager beskjed om at noe var galt med bestillingen og at han måtte kontakte sitt reisebyrå Expedia. Både klager og billettkontoret forsøkte å få kontakt med Expedia uten å lykkes. Klager måtte vente til kl. 02:00 (norsk tid kl. 08:00) da Expedia i Norge åpnet. Etter 4-5 timer ble ny retur hjem endelig bekreftet.

Klager stiller seg kritisk til at Expedia i Norge ikke forstår norsk. Klager måtte snakke engelsk med de svensktalende konsulentene i reisebyrået. Videre stiller han seg kritisk til hendelsen, og den svært lange tiden det tok å få løst problemet.

Klager krever refusjon av utgifter, samt erstatning for tort og svie, til sammen kroner 11 265. Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Når det kommer til selve flyreisen kan Expedia ikke holdes ansvarlig, det vises til reisebyråets regler og vilkår. I dette tilfellet har Expedia gjort hva de kunne for å hjelpe klager med nye billetter hjem.

Expedia beklager hendelsen og ønsker å gi klager en kompensasjon på kroner 3 625.

Det vises for øvrig til Expedias brev.

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 Expedia ved nemndas e-post av 6. februar 2015 med frist til 20. mars 2015 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at dersom selskapet ikke benytter sin rett til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken. Det informeres også om at uimotsagte påstander fra en av partene normalt vil bli lagt til grunn som faktum av nemnda.

Expedia har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne hadde billetter for hele returen. Expedia har ikke gitt en forklaring på hvorfor klagerne likevel ble avvist. Klager anfører at feilen ligger hos Expedia. I mangel av andre opplysninger legger nemnda dette til grunn.

Nemnda anbefaler at Expedia erstatter klagers nødvendige, sannsynliggjorte og dokumenterte tap.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Expedia erstatter klagers nødvendige, sannsynliggjorte og dokumenterte tap.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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.