

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett grunnet feil flyplass i bestillingsbildet.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

1046/14F

Tjenesteyter

Air France

Krav om refusjon av ny billett grunnet feil flyplass i bestillingsbildet.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 7. oktober 2014 bestilte klager en t/r billett Oslo, Gardermoen - Lyon for reise 11. - 14. desember.

Den 22. oktober oppdaget klager at returen gikk til Torp i stedet for til Gardermoen. Da klager bestilte reisen valgte han reise t/r Oslo, Gardermoen, han stiller seg kritisk til hvordan Air France med liten skrift kan legge Torp under Oslo.

Klager krever refusjon av ny billett Lyon - Oslo Gardermoen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air France har i det vesentlige anført:

Før klager kommer til betalingsbildet på Air Frances nettsider, kommer hele reiseruten opp med alle detaljer. Før klager får fullført bestillingen må han krysse av for blant annet å ha kontrollert at reiseruten stemmer overens med den reisen klager ønsker å gjennomføre.

Det er IATA(International Air Transport Association), ikke Air France, som definerer Torp og Moss Lufthavn som en del av Oslo.

Klager har akseptert at reiseruten han valgte var korrekt og i tråd med den reiseruten han ønsket. Air France har av godvilje tilbudt klager et reisegavekort på kroner 1 500, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til Air Frances brev.

Nemnda bemerker:

Klager har fremlagt en utskrift fra Air France hjemmeside der de tilbyr reise «Oslo, Gardermoen (OSL)» og «Roundtrip». Klager anfører at det var slik hjemmesiden fremsto da han bestilte billettene. Utskriften er fra 18. desember 2014.

Air France bemerker i brev av 19. desember 2014 at hjemmesiden endres i overensstemmelse med tilbudene, og at man således ikke kan bruke en utskrift fra 19. desember som bevis på å ha blitt villedet ett år tidligere. Air-France har ikke fremlagt dokumentasjon på hvorledes tilbudet så ut på bestillingstidspunktet.

Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, finner det i mangel av annen dokumentasjon mest sannsynlig at Air France på bestillingstidspunktet tilbød rundreise med utgangspunkt Oslo, Gardemoen (OSL). Klager ønsket å bestille en slik rundreise til Lyon. Før klager bekreftet bestillingen kom det opp et vindu med reiseruten. Her fremkommer det følgende retur: «Lyon (LYS) 17.40 (TRF) 22.20.»

Flertallet antar videre at det under bestillingsprosessen sto Oslo, Sandefjord - Torp på den konkrete flygningen klager valgte på returen, slik det også fremgår av den elektroniske billetten klager fikk tilsendt. Billetten genereres automatisk på bakgrunn av bestillingen.

Etter flertallets vurdering må Air France lastes for villedende informasjon ved oppstarten av bestillingsprosessen. En rundtur fra Gardermoen (ikke Oslo), må forventes å returnere til Gardermoen. Bestilleren har ikke grunn til å tenke at dette kan endres under bestillingsprosessen, og det er således forklarlig at man ikke reagerer på en nøytral informasjon om at returen går til Oslo, Sandefjord - Torp.

Flertallet er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Air France er mest å laste for den misforståelsen som oppstod. Flertallet anbefaler at Air France erstatter klagers ekstrapagte ved bestilling av billett Lyon - Gardermoen.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at flyselskapet ikke kan lastes for at IATAs bestemmelse om at alle lufthavner i nærheten av Oslo skal ligge under betegnelsen OSL. Det vil, i en søkemotor, være vanskelig å definere bort en utvidet versjon av OSL, og det er da opp til kunden å forsikre seg om at den flyplass man velger er den ønskede. Dette kommer klart fram i fortsettelsen av bestillingsprosessen, og er beskrevet på tilsendte reisedokumenter, som kunden er pliktig å sjekke ved mottak.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Air France erstatter klagers ekstrapagte.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, .

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.