

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for et produkt som ble kjøpt, men som klager ikke fikk.

### Dato

20.11.2010

### Saksnummer

69/10F

### Tjenesteyter

Lavprisflyno

Krav om erstatning for et produkt som ble kjøpt, men som klager ikke fikk.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager forsøkte 18. januar å bestille en reise ved hjelp at Lavprisfly.no & grave;s nettsider.

På svar per e-post samme dag fikk klager sendt reiserute og beskjed i rødt om at:

«Reisen er endelig bekreftet først når du mottar mail fra oss med kvittering for utstedt billett. Kvittering sendes normalt ut samme dag, eller dagen etter at reisen er bestilt».

Klager mottok aldri denne kvitteringen, reisebekreftelse eller annet svar fra Lavprisfly.no. Klager var i kontakt med Lavprisfly på telefon en stund etter at han hadde forsøkt å bestille billetten. Han fikk da til svar at de ikke visste om billetten var godkjent, og at klager måtte ha litt tålmodighet. Klager reiste siden til Afrika og hadde kun anledning til å nå Lavprisfly per telefon. Han forsøkte dette gjentatte ganger men ble satt over på «vent» uten å lykkes å komme igjennom.

Klager regnet etter dette med at hans forsøk på kjøp var mislykket. Han så seg derfor tvunget til å kjøpe en tilsvarende billett fra et annet selskap.

Rett før avreise oppdaget klager at Lavprisfly.no hadde belastet hans konto. Klager tok kontakt med Lavprisfly.no og de bekreftet at de hadde billettene til klager, men at de hadde gjort en feil, og at på grunn av en feil på deres system for utsending av billetter hadde klager ikke mottatt noe svar/kvittering. Lavprisfly.no mente at dette var klagers ansvar å følge opp.

Klager mener at han har forsøkt å bestille et produkt og har forholdt seg til Lavprisfly.no&grave;s info/policy angående billettkjøp. Da han ikke fikk det produktet som han prøvde å kjøpe, mener han at han ikke skal betale for dette. Klager krever refundert beløpet som er trukket for billetten.

**Lavprisfly.no har bedt om utsettelse av svarfristen til 7. juni. Svar er ikke innkommet.**

Til klager har Lavprisfly i det vesentlige anført:

Det er beklagelig at det ikke har gått ut kvittering per e-post for utsendelse av billettene.

På den annen side har kunden bekreftet bestillingen ved å klikke på «Bekreft» i bestillingsøyeblikket. Lavprisfly.no og kundene har et gjensidig ansvar for å sjekke at leveransen blir i henhold til den bekreftede bestillingen. I reiseruten vår står dette at kvitteringen sendes normalt ut samme dag som bestilling eller dagen etter.

Kunden burde ha kontaktet Lavprisfly da kvitteringen uteble, slik at Lavprisfly kunne ha fått sendt over papirene du manglet. Billettene var skrevet ut og i orden.

Lavprisfly kan ikke se av sin telefonlogg at klager har forsøkt å kontakte dem på telefon etter 18. januar.

Lavprisfly tilbyr å refunder halvparten av det belastede beløpet på kr 13.720.

### **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 forskrift om klagenemnda for flypassasjerer § 5-3.

Lavprisfly har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Reisen ble bestilt den 18. januar 2010. Det fremkommer i rød skrift på kvitteringen for bestillingen at

«Reisen er endelig bekreftet når du mottar mail fra oss med kvittering for utstedt billett. Kvittering sendes normalt ut samme dag, eller dagen etter at reisen er bestilt.»

Det er på det rene at klager ikke fikk noen slik bekreftelse. Endelig avtale om kjøp av billetter kan etter dette etter nemndas vurdering ikke anses inngått.

Klager anfører at han var i kontakt med Lavprisfly for å etterlyse kvitteringen. Han fikk først beskjed om å vente. Ytterligere telefonder nådde ikke frem. Lavprisfly anfører at de ikke har mottatt noen telefon fra klager. Det er vanskelig for nemnda å ha noen oppfatning om hva denne uoverensstemmelsen kan skyldes.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager bør refunderes hele det trukne beløpet. Ved vurderingen legger nemnda avgjørende vekt på at feil i Lavprisflys systemer medførte at bekreftelse på billettene ikke ble sendt ut. Lavprisfly er etter omstendighetene nærmest til å bære konsekvensene av dette.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager refunderes kr 13.720.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA.

*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.*