

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om sletting av Klarna-faktura.

Dato

31.05.2023

Saksnummer

2022-01078

Tjenesteytere

Travelgenio

Klager har i det vesentlige anført

Den 14. mars 2022 bestilte klager flybilletter Oslo-London-Frankfurt-Malta via nettsiden Momondo. Reisebyrået som var linket opp til bestillingen var Travelgenio. Kort tid etter bestillingen oppdaget klager at han hadde booket feil flydatoer og ønsket å bytte flydatoene med bytteforsikringen ("booking change fee") han hadde betalt Travelgenio.

Travelgenio sendte klager et forslag til bytter, noe klager takket ja til. Klager fikk et tilbud om å betale et gebyr på 55 euro for denne tjenesten.

Klager fikk deretter en betalingslenke som førte til Commercia Global Payment. Klager synes denne nettsiden virket suspekt, men forsøkte likevel å betale endringsgebyret. Dette var umulig for klager, da banken nektet å godkjenne betaling med alle klagers fem bankkort (debit- og kredittkort), i tillegg til samboers kort. Ingen ble godkjent.

Klager orienterte Travelgenio om problemet, men fikk kun samme betalingslenke tilbake, og det samme problemet oppstod igjen. Klager spurte Travelgenio om muligheten til å bruke andre betalingsmetoder som bank transfer, paypal og lignende, men Travelgenio nektet.

Travelgenio ba klager om å kontakte samtlige tre flyselskaper og ba de bytte om på flyene.

Flyselskapene hadde stengt telefonlinjene, derfor forsøkte klager å gå inn på nettsidene til flyselskapene. Klager brukte følgende referanser fra Travelgenio:

AIR MALTA - LSUVXM

LUFTHANSA - PDIKZP

SCANDINAVIAN AIRLINES - PDIKZP

Lufthansa ga feilmelding om at det ikke var mulig å bytte. Air Malta og SAS gjenkjente ikke referansene.

Klager fikk deretter ikke kontakt med Travelgenio. På dette punktet var det for sent for klager å gjøre noe som helst for å endre flyvningene. Klager hevder Travelgenio gjorde det umulig for ham å betale gebyret, og at de gjorde det umulig å endre på flyene selv med falske referanser.

Klager kontaktet Klarna med en forklaring av saken. Klarna fortalte klager at det ikke var han som kansellerte billettene, derfor har ikke klager noe som skulle blitt sagt i denne saken.

Klager krever å få sin Klarna-faktura slettet da han føler han har blitt svindlet av Travelgenio.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travelgenio har bekreftet at de forsøkte å hjelpe klager med å endre bookingen. På grunn av et problem med betalingen hans var det ikke mulig å gjennomføre denne endringen.

Da klager initierte chargeback med banken sin, vil ikke Travelgenio være i stand til å hjelpe klageren med mindre chargeback stoppes.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager hadde booket feil flydatoer og ønsket å bytte flydatoene med bytteforsikringen han hadde betalt Travelgenio. Etter klagers anførsler gikk det ikke an å betale endringsgebyret på 55 euro. Klager forsøkte å bruke fem forskjellige bankkort, men alle ble avvist. Travelgenio tillot heller ikke klager å benytte alternative betalingsløsninger som Paypal.

Klager fikk dermed ikke ombooket billettene etter å ha kjøpt bytteforsikring.

Spørsmålet er om klager er forpliktet til å betale fakturaen på 6 221,84 NOK eller om dette er et økonomisk tap som Travelgenio er erstatningsansvarlige for som følge av avtalebrudd.

Vilkårene for erstatning er som følger:

- a) et ansvarsgrunnlag
- b) et økonomisk tap
- c) adekvat årsakssammenheng

Da Travelgenio ikke har kommentert klagers anførsler om betalingsproblemene, vil klagers anførsler bli lagt til grunn.

Klager har ikke fått tjenesten han har betalt for (bytteforsikring) da det ikke har vært praktisk mulig å betale endringsgebyret og gjennomføre ombooking. Det foreligger ansvarsgrunnlag i form av uaktsomhet. Travelgenio kunne og burde ha hjulpet klager med å finne en fungerende betalingsløsning. Videre har klager blitt påført et økonomisk tap på 6 221,84 NOK. Det er også adekvat årsakssammenheng mellom klagers tap og Travelgenios handlemåte. Tapet er ikke fjernet, avledet eller upåregnelig.

Nemnda anbefaler derfor at Travelgenio erstatter klagers økonomiske tap med 6 222 NOK. Dersom klager har fått refundert beløpet gjennom charge-back kommer dette til fradrag. Klager skal ikke ha kravet dekket to ganger.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Travelgenio erstatter klagers økonomiske tap med 6 222 NOK.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)