

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bestilling.

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-00611

Tjenesteytere

Travellink

Turkish Airlines

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 8. februar 2020 bestilte klager flybilletter via Travellink.no. Reisen skulle foretas neste dag fra Bergen til Istanbul via Oslo. Klager fikk ingen referansenummer eller mail fra Travellink. Klager forsøkte å kontakte Travellink sin kundeservice, og ringte flere ganger. Han fikk ingen kontakt.

På vei til Bergen lufthavn den 9. februar forsøkte han å ringe Turkish Airlines sin kundeservice i Tyrkia. De fant ingen billett på hans havn og sa at han ikke hadde noen flybillett til Istanbul. Klager ringte deretter til Travellink sin kundeservice i England og snakket med en mann som kunne bekrefte at klager ikke hadde noen gyldig flybillett og at turen var kansellert. De klarte ikke si av hvem og hvorfor reisen var kansellert.

Automaten på flyplassen må ha et referansenummer, noe klager ikke hadde fått. Klager fikk først referansenummeret noen dager etter at han skulle fløyet.

Mandag den 10. februar ringte klager til Travellink sin kundeservice i Norge. Han sa det samme som kundeservice i England hadde sagt og ba han svare på en mail. Han fikk fortalt at han ville få tilbake pengene etterpå. Klager ventet til neste dag, men mottok ingen mail. Klager ringte med dette flere ganger til kundeservice både i Norge og England og fikk forskjellige svar på spørsmålet om refusjon. En sa at Turkish Airlines hadde kansellert og at de hadde sendt kravet ditt, andre sa at han hadde brukt flybilletten. En annen sa at turen var bekreftet og at de ikke var berettiget refusjon.

Klager sendte en klage gjennom et skjema på Travellink sine nettsider. Etter flere telefonsamtaler har klager fått beskjed om at han ikke får refusjon.

Klager ønsker at Transportklagenemnda tar stilling til saken og hjelper han med refusjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har anført følgende:

Bookingen ble gjort på Travellink sine hjemmesider den 8. februar kl. 17:34 CET.

Bookingen ble bekreftet, og en e-postbekreftelse ble sendt til e-postadressen oppgitt av klager.

Passasjeren sjekket ikke inn på flyplassen og ble markert som "no show". Dette resulterte i at hele bookingen ble kansellert.

Det er nå uansett en chargeback-tvist på den aktuelle bookingen, og Travellink kan ikke assistere før denne eventuelt er avsluttet.

Ettersom det ikke har blitt gjort noen feil fra Travellink sin side avvises en hver form for kompensasjon eller refusjon.

Turkish Airlines har anført følgende:

Turkish Airlines har sjekket reisebyråets opplastede PNR-historie, men det finnes ikke noe billettnummer. Turkish Airlines sine billettnummer består av et ti-sifret nummer. Dersom det ikke er noe billettnummer har ikke reisebyrået utstedt billetten. Passasjeren må sende forespørsel om refusjon til reisebyrået.

SAS har anført følgende:

Bakgrunnen for kravet er at klager tilsynelatende ikke hadde noen gyldig reisedokument i form av billetter.

SAS bemerker at billettene er skrevet ut på et Turkish-dokument. SAS kan ikke svare sikkert på hva som eventuelt har gått galt, men bekrefter at det ved gjennomgang av PNR ikke ser ut til at det er noen feil ved selve billetteringen. Hva som konkret har skjedd må derfor svares ut av enten reisebyrået eller Turkish Airlines.

SAS legger til at begge SK-flyvningene mellom BGO-OSL og OSL-SVG gikk som normalt. SAS har dermed ikke noe ansvar i saken.

Nemnda bemerker

Klager har anført at han ikke mottok referansenummer eller mail fra Travellink etter at han bestilte billetter.

Travellink har anført at passasjeren ikke sjekket inn på flyplassen og at reisen ble kansellert som følge av dette.

Turkish Airlines har anført at Travellink ikke har utstedt billett.

SAS har anført det deres fly gikk som normalt, og at det er utstedt billetter på Turkish-dokumententer så de er ikke ansvarlige.

Det er uklart for nemnda hva som har skjedd i denne saken. Nemnda mener at spørsmålet om hva som faktisk skjedde er et bevisspørsmål som ikke egner seg til behandling i nemnda. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d

Saken er behandlet med en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Saken avvises jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)