

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter grunnet kansellering.

### Dato

08.01.2013

### Saksnummer

411/12F

### Tjenesteyter

Travellink

Krav om refusjon av nye billetter grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilt den 27. desember 2011 en reise fra Bergen til Dubrovnik via København og Zagreb t/r som skulle finne sted 21. juni - 9. juli 2012.

Den 4. juni mottok klager e-post fra Travellink med beskjed om at SK9329, operert av Croatia Airlines, var kansellert. Klager fikk valget mellom å kansellere reisen mot full refusjon, eller endre avreisedato til 24. juni. Da klager skulle i bryllup den 23. juni, var det uaktuelt å endre avreisedato. Klager så derfor ingen annen utvei enn å kansellere billettene og kjøpe nye.

Rimeligste pris for nye billetter var kroner 16 656. Klager kontaktet i ettertid SAS og fikk da vite at flyselskapet hadde informert Travellink om kanselleringen allerede 29. februar, og at klager mest sannsynligvis ville kunnet endret billettene kostnadsfritt på det tidspunktet.

Klager krever refundert de nye billettene, minus refunderte billetter, totalt kroner 12 074.

#### Travellink har i det vesentlige anført:

Det stemmer at SAS sendte informasjon om kanselleringen til Travellink den 29. februar. På dette tidspunktet kom det inn nærmere 5 000 ruteendringer fra flere flyselskap, og Travellink kunne ikke annet enn å behandle disse i tur og orden etter utreisedato.

Klager fikk beskjed om kanselleringen 17 dager før avreise. Klager fikk valget mellom kansellering av reisen mot full refusjon, eller ombooking til neste ledige avgang. Klager valgte førstnevnte, og hele beløpet er tilbakebetalt klager.

I Travellinks regler og vilkår står følgende:

«Travellink formidler produkter fra ulike leverandører og har derfor ikke ansvar for hendelser som har med reisens gjennomføring. Eksempel på dette er ( ... ) innstilte fly og tidsendringer.»

Travellink har refundert klagers billetter, men kan ikke imøtekomme kravet utover dette.

## **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at SK9329 fra København til Zagreb ble kansellert. Kansellering gir i utgangspunktet rett til standarderstatning fra det opererende flyselskap med mindre selskapet informerer om innstillingen mer enn to uker før planlagt avgangstid, jf. forordningen artikkel 5.

Flyselskapet plikter snarest mulig å tilby den reisende valget mellom refusjon av reises pris og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsesstedet.

Ved salg av billetter gjennom en agent, slik som Travelling, er det agenten som blir informert av flyselskapet, og agenten plikter å informere kunden.

Travellink ble i dette tilfellet informert om endringen 29. februar. De informerte ikke klager før den 4. juni.

Nemnda er av den oppfatning at Travellink er å laste for sen informasjon. Endringer og innstillinger er en del av fly-hverdagen, og Travellink må som selger av flybilletter ha tilstrekkelig kapasitet til å informere kundene raskt ved endringer. I dette tilfellet fremkommer det gjennom e-post fra SAS av 26. juni 2012 at det hadde vært store muligheter til å omrute klagerne kostnadsfritt dersom Travellink hadde fulgt opp kanselleringen i februar. De foreliggende opplysninger gir etter nemndas vurdering ikke grunn til å anta at noe annet hadde vært tilfelle om klagerne hadde fått beskjed i begynnelsen av mars.

Nemnda finner det etter dette overveiende sannsynlig at sen informasjon fra Travellink påførte klagerne et tap på NOK 12 074. Nemnda anbefaler at Travellink erstatter klagers tap.

## **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Travellink betaler NOK 12 074 til klager.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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