

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (29.11.2022)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har opplyst at Travellink ikke utbetaler erstatningen til tross for at de har akseptert at denne skal utbetales.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter som følge av omdirigert reise.

Dato

22.09.2022

Saksnummer

2022-00888

Tjenesteytere

Travellink

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter gjennom Travellink og skulle reise sammen med en kamerat med Turkish Airlines fra Oslo via Istanbul til Cancun den 14. april og med returreise den 24. april 2022. På utreisen fikk han beskjed fra Travellink mens han var i transitt i Istanbul at flyet fra Istanbul til Cancun var omdirigert til Mexico City og at han måtte kontakte flyselskapet. Klager informerte flyselskapet om at han da ville måtte finne en alternativ rute til Cancun og at han ville benytte returbilletten den 24. april som planlagt. Han fikk til svar at det var helt i orden og at det ikke var behov for å gjøre noe mer. Da klager skulle sjekke inn på flyplassen i Cancun for hjemreisen fikk han beskjed om at billetten hans var fryst og de ikke hadde mulighet til å gjøre noe. Han måtte kontakte sitt reisebyrå og finne ut hva problemet var.

Hos Travellink fikk han til svar at de hadde blitt informert om at han ikke fløy til Mexico City 10 dager tidligere. De hadde ikke fått informasjon om at han skulle benytte returbilletten fra Cancun. Klager, som ikke hadde fått noen som helst informasjon fra verken Travellink eller Turkish Airlines, måtte etter nærmere 45 minutter i telefonsamtale med reisebyrået betale kr 13800 for åpne opp billetten igjen. I mellomtiden gikk flyet som han skulle ta fra Cancun og da alternativene var veldig mye dyrere, følte klager seg presset og betalte summen. Han måtte vente 24 timer på neste fly hjem.

Klager fikk ingen informasjon om at flyet fra Istanbul ville gjøre et stopp i Mexico City for tanking av drivstoff. Det er heller ingen informasjon om dette i billetten, kun at det er transitt i Istanbul.

Klager mener han ikke kan lastes for manglende og feilaktig informasjon fra Travellink og flyselskapet og krever kr 13800 erstattet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har sjekket klagers bestilling. Flyvningen fra Istanbul til Cancun gjør en teknisk stopp i Mexico City. De viser til et eksempel av en booking for denne flystrekingen som viser at flynummeret er det samme hele veien og at flyet fortsetter til endelig destinasjon etter stoppet. I henhold til IATA's regler for bruk av flybilletter, må flykupongene (flystrekingene) benyttes i den rekkefølgen som vises på billetten. Dersom en passasjer ikke møter opp til en flyvning, kan flyselskapet kansellere resten av billetten. Dette fremgår også av vilkårene som klager har akseptert når han bestilte billetten.

Siden klager og hans medreisende ikke møtte opp til flyvningen, måtte det betales et gebyr og en prisdifferanse da de fikk billettene ombooket for hjemreise.

Turkish Airlines anfører at det var ingen uregelmessigheter på flyvningen fra Oslo til Istanbul den 14. april 2022. Når det gjelder flyvningen fra Istanbul til Cancun viser de til tilsvaret fra Travellink og slutter seg til beskrivelsen av hva som skjedde.

Nemnda bemerker

Det er hos de fleste flyselskap vanlig praksis at flykuponger må brukes i den rekkefølgen de er utstedt. Dersom det er flere flygninger på en og samme billett, og en endrer rekkefølgen eller utelater en flygning, vil billetten bli kansellert eller den må skrives om dersom reglene på billetten tillater dette. Da klager og hans medreisende ikke benyttet seg av flyvningen fra Istanbul til Mexico City og videre til Cancun ble billetten ifølge klager «fryst». Slik nemnda oppfatter dette har Travellink ikke kansellert, men låst bestillingen i påvente av at klager skulle ta kontakt.

Klager har lagt frem billetter og bestillingsbekreftelse fra Travellink. Ingen av disse dokumentene viser at det på flyvningen fra Istanbul til Cancun gjøres en teknisk stopp i Mexico City. Klager har videre lagt frem en melding fra Travellink med teksten: «Your flight has been redirected. Please contact your airline for more information.» Da klager tok kontakt med Turkish Airlines på flyplassen i Istanbul fikk han vite at flyet skulle gå til Mexico City. Verken flyselskapet eller reisebyrået har kommentert hvilken informasjon som ble gitt eller hvorfor ikke klager og hans medreisende ikke hadde stopp i Mexico City i sine flybilletter eller bestillingsbekreftelse. Heller ikke meldingen til klager om at flyet var omdirigert er kommentert av Travellink. Travellink har vist til et eksempel på booking av samme reiserute med avreise 4. juli 2022 som eksempel på at stoppet i Mexico

City vises. Det er ikke lagt frem dokumentasjon som viser at klager fikk tilsvarende bestillingsinformasjon ved kjøp av sine billetter.

Nemnda er kjent med at flyselskap legger inn tekniske stopp på enkelte flyvninger. Nemnda legger i denne saken til grunn at klager og hans medreisende ikke fikk tilstrekkelig informasjon og veiledning når det gjaldt flyvningen fra Istanbul til Cancun. Som følge av manglende og til dels feilaktig informasjon ble klager påført et økonomisk tap tilsvarende utgiften på kr 13800 til å åpne opp og booke om returbillettene fra Cancun.

Nemnda anbefaler at Travellink erstatter klagers utgift til ombooking av billettene for returreisen med kr 13800.

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 Travellink erstatter klagers utgift til ombooking av billettene for returreisen med kr 13800.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)