

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter

Dato

15.09.2011

Saksnummer

426/10F

Tjenesteyter

Travellink AB

Krav om refusjon av billetter

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde billetter med Norwegian fra Antalya til Oslo den 17. april 2010. Flyturen ble avlyst pga. aske. Alternativ hjemreise ble da bestilt. Klager bestilte reise fra Antalya til Istanbul 20. april og videre samme dag fra Istanbul til Barcelona kl. 08:25, ref.: 3ZDJ7X. Begge strekningene var med Türkish Airlines.

Om morgenen den 19. april var det klart at det var store muligheter for at fly kunne lande i Praha eller Hamburg. Flybillettene til Istanbul og Barcelona ble da avbestilt. Antalya - Istanbul ble kjøpt direkte hos flyselskapet, og klager lyktes med å få denne strekningen kansellert og refundert.

Da strekningen mellom Istanbul - Barcelona var kjøpt via Travellink fikk ikke klager avbestilt denne direkte hos flyselskapet. Han fikk beskjed om å henvende seg til Travellink.

Klager ringte gjentatte ganger til Travellink den 19. april, men kom ikke gjennom på telefon grunnet stor pågang som følge av vulkanutbrudd på Island.

Han sendte derfor en skriftlig avbestilling per e-post kl. 09:15 og kl. 10:27 og den 19. april. Det vises til klagers brev.

Når billetter kanselleres minst 12 timer før avreise er det full refusjon minus gebyr på 50 Tyrkiske Lire.

Klager krever full refusjon av billettene mellom Istanbul og Barcelona minus 50 Tyrkiske Lire.

Travellink AB har i det vesentlige anført:

Billetter med referanse 3ZDJ7X gikk som normalt og ble ikke kansellert som følge av askeskyen. Da flyreisen ikke ble avbestilt, får Travellink ikke noen penger tilbake fra flyselskapet. Travellink kan derfor ikke refundere billettutgiftene til klager.

Klager sendte en avbestilling per e-post. I det autosvar klager fikk står det at Travellink har en gjennomsnittlig svartid på 48 timer om det ikke er helg. Dessuten står det at avbestilling kun kan skje per telefon.

Travellink beklager lang ventetid på telefonen i denne perioden. Hadde klager ventet på telefonen ville han fått svar til slutt. Klager valgte å ikke vente på telefonen og fikk derfor heller ikke snakket med noen.

Da billettene ikke ble kansellert i tide kan de dessverre heller ikke refunderes.

Travellink avviser klagers krav.

Nemnda bemerker:

Billettene med Türkish Airlines fra Istanbul til Barcelona den 20. april 2010 var kjøpt gjennom Travellink. Det innebærer av eventuell avbestilling/endring av billetter måtte skje gjennom Travellink.

Billettene måtte i henhold til Travellinks vilkår avbestilles senest 12 timer før avreise, dvs. senest 19. april kl 20.25. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager forsøkte gjentatte ganger å komme i kontakt med Travellink på telefonen innen fristens utløp uten at det lyktes. Klager forsøkte også å avbestille billettene per e-post.

Travellink hevder på sin side at det var veldig lang kø på telefonen, men at alle som ventet ville få svar - men det tok tid. Travellink har ikke opplyst hvor lenge man måtte vente i telefon for å få svar.

Situasjonen var ekstraordinær pga askeskyen fra Island. Mange passasjerer var berørt, og mange trengte hjelp samtidig. Situasjonen bød således på store utfordringer for passasjerer, flyselskap og reisebyråer. I en slik situasjon måtte man kunne forvente at den profesjonelle part, her Travellink, iverksatte en rekke tiltak for å svare kundene raskest mulig. Man måtte også kunne forvente at man gjorde forsøk på å prioritere de forskjellige behov herunder besvarelse av e-poster.

Travellink har ikke opplyst hva som ble gjort for å imøtekomme det store behovet for hjelp, hvilke prioriteringer som ble foretatt osv. Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, finner etter en samlet vurdering ikke godtgjort at Travellink gjorde det man kunne forvente av en profesjonell aktør i den oppståtte situasjon. Travellink var klar over at klagers billetter måtte avbestilles innen en bestemt frist, og de ble varslet gjennom klagers e-poster ca 11 timer forut for fristen. Travellink var videre klar over at det var lang ventetid på telefonen, og de burde da etter flertallets vurdering tatt i betraktning at kundene i en slik spesiell situasjon var nødt til å forsøke kommunikasjon per e-post. Ved sin håndtering av situasjonen påførte Travellink klager et tap ved at flybillettene ikke ble avbestilt. Flertallet anbefaler av denne grunn at Travellink erstatter utgiftene til flybillettene. Til fradrag går det ordinære avbestillingsgebyret.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, har et annet syn på saken.

Klager ønsket å avbestille reisen, og ringte til Travellink gjentatte ganger mellom klokken 0915-1027 den 19. april, men fikk ikke svar på telefon. Som en direkte konsekvens av den unike situasjon som rådet under «aske perioden» var det generelt lang svartid hos formidlere av flybilletter og flyselskaper.

Travellink har anført at de svarte alle som ringte til de. Klager valgte å ikke vente på svar slik at reisen kunne bli avbestilt innen den korte tilgjengelige frist, og sendte i stedet e-post til Travellink med beskjed om å avbestille reisen. I autosvar/kvittering på denne e-post står det: Vi svarer deg så fort vi kan og innen 48 timer. Videre står det: avbestillinger skal gjøres over telefon.

At det ville ta maksimalt anslått tid som angitt i autosvaret før e-posten ble lest/behandlet med den store pågang som var under «askeperioden» burde klager forstått, og som da ville være for sent for å effektivere avbestillingen.

Til tross for det høye beløp som kunne gå tapt, valgte klager å avbryte oppringning til Travellink, og deretter å se bort fra tydelige anvisninger i autosvaret fra Travellink. Mindretallet kan følgelig ikke se at Travellink skal lastes for det oppståtte tap.

På bakgrunn av flertallets vurderinger traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Travellink erstatter klagers utgifter til flybilletter Istanbul - Barcelona. Til fradrag går avbestillingsgebyret.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

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.