

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av booking og kompensasjon for tidsbruk.

Dato

18.10.2021

Saksnummer

2021-00516

Tjenesteytere

Travellink

Air France

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Den 13. desember 2019 kjøpte klager flybilletter for én person for reise fra Havana til Stavanger via Paris og Amsterdam. Reisen ble kjøpt via Travellink sin nettside.

Planlagt avreisedato fra Havana var den 13. mars 2020, med ankomst i Stavanger den 14. mars 2020. Returdato var satt til den 11. juni 2020.

Da klager bestilte billettene hadde hun og personen hun bestilte billettene til kjent hverandre i over tre og et halvt år. De søkte om turistvisum, og booket billettene med returreise den 10. juni 2020, som ville være innenfor visumtiden. De skulle blant annet feire klagers bursdag, og han skulle få møte klagers familie og venner.

Hele reisen kostet totalt 16 878, 69 NOK. Innbakt i summen var også en "Avbestillingsgaranti uansett årsak" pålydende 1241 NOK. Vedrørende sistnevnte sto det: "Avbestillinger må skje direkte til Travellink per telefon. Hvis du må avbestille utenfor åpningstidene kort tid før avreise, kan du gjøre dette ved å ta kontakt direkte med flyselskapet og det aktuelle hotellet/stedet. Avbestillinger må skje senest 24 timer før den planlagte avreisen". Inkludert i bookingen var også bagasjesporing/kompensasjon, samt standard service (gratis endring og avbestillinger så mange ganger som billettprisen tillatter, ekskl. leverandørens gebyrer).

Kort tid etter bestillingen var gjennomført tok klager kontakt med Travellink pr. chat for å høre om bestillingen var korrekt og om hun måtte skrive inn passasjerens adresse eller passnummer noe sted. Hun spurte også om de hadde reiseforsikring utenom og om hvorvidt hun måtte betale for noe dersom det måtte gjøres endringer. Hun fikk da til svar at alt var i orden, at hun ikke trengte å skrive inn noe mer og at det ikke kunne

bestilles forsikring etter at bestillingen var gjort. Klager fikk i tillegg beskjed om at hun kunne gjøre endringer før avgang, men at hun måtte betale for dette. Klager benektet sistnevnte, da hun jo hadde bestilt "Avbestilling uansett årsak". Klager fikk da beskjed om at hun ville få pengene tilbake dersom noe skjedde.

Etter å ha mottatt fakturaen for reisen kontaktet klager Travellink igjen pr. chat. Hun ville vite om returen måtte bestilles en dag tidligere for å være innenfor de 90 dagene (i henhold til Schengen-avtalen). Klager fikk beskjed om å kontakte ambassaden.

Klager tok så kontakt med Travellink igjen den 17. desember 2019, da hun la merke til at etternavnene var kommet feil i bestillingen. Klager ønsket å rette opp i dette. Hun fikk beskjed om at Travellink måtte kontakte flyselskapet først, og at de ville komme tilbake til klager innen 24-48 timer. Klager spurte også om den reisende kunne ta med håndbagasje. Hun fikk bekreftet at dette var OK.

To dager senere, den 19. desember 2019 tok klager kontakt med kundeservice igjen, da hun ikke hadde blitt kontaktet som lovet. Klager fikk beskjed om at de fortsatt forsøkte å få kontakt med flyselskapet. Klager fikk beskjed om at de ville purre på dem og komme tilbake til klager. Da klager skulle sende billettene helt til Cuba og den reisende ikke kunne søke om visum før datoene for reisen og alt var i orden, spurte hun om å få svar innen kl. 15:00 samme dag.

Da klager fortsatt ikke hadde hørt noe tok hun kontakt på kvelden igjen. Klager ble bedt om å vente 24 timer til. Klager begynte nå å bli stresset for at hun ikke skulle få sendt billettene før helgen. Hun var redd for at ventetiden ville gå ut over visumet.

Den 20. desember på kveldstid hadde klager fortsatt ikke blitt kontaktet vedrørende navneendringen. Hun tok da kontakt med kundeservice pr. chat igjen.

Da feilen med navnet omsider ble rettet opp i begynnelsen av januar 2020 hadde Travellink gjort andre feil med bestillingen. Bagasjen for returreisen var fjernet, og det var noe som ikke stemte med prisene. Da dette ble forsøkt ryddet opp i ble navnet i reisedokumentet feil enda en gang. Klager fikk beskjed om å betale 500 NOK for å få endret det igjen. Klager ble gang på gang bedt om å vente.

Det var en vanskelig og belastende prosess bare å få riktige billetter, og enda mer kansellere og å få tilbake penger fra dem. Klager har aldri tidligere opplevd så dårlig service noe sted.

Mellom januar og mars 2020 satt klager i timesvis i chat med Travellink. Klager forsøkte også flere ganger å få kontakt pr. telefon. Det var hele tiden noe rot med bestillingen (feil vedrørende navn, bagasje, pris, tider), som aldri ble rettet opp på en forståelig og tilfredsstillende måte. Klager fikk det til slutt riktig (dog fortsatt noe feil med pris), men det hele endte opp med at den reisende ikke fikk visum tidsnok. Den 11. mars 2020

sendte klager en e-post til Travellink med forespørsel om å flytte avreisen til 17. mars 2020. Mailen kom i retur. Klager forsøkte å kontakte de pr. chat og telefon, men uten hell.

Klager så seg til slutt nødt til å forsøke å få avbestilt bookingen. Klager forsøkte å få kontakt med reisebyrået på alle mulige måter. Klager tok også kontakt med KLM, som henviste klager til Travellink.

Klager mener hun har krav på refusjon av hele summen fordi hun gjorde alt i sin makt for å kansellere reisene. Klager har i tillegg krevd en kompensasjon for tidsbruken.

Det vises til detaljert forklaring fra klager med tidslinje og dokumentasjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air France/KLM har anført følgende:

Ettersom billetten ble kjøpt fra et reisebyrå og flyvningene ikke ble kansellert, anbefales klager å kontakte reisebyrået direkte for refusjon i henhold til billettreglene.

Travellink har ikke svart til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Travellink har ikke svart Transportklagenemnda. Nemnda kan likevel fatte vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Uavhengig av problemene rundt bestillingen, anfører klager at hun fikk beskjed om endringer den 26. februar 2020. Nemnda har gjennomgått mailen klager mottok, og kan ikke se at det forelå noen endringer sett opp mot klagers opprinnelige reiseplan. Nemnda forstår det som at denne ble sendt ut i forbindelse med justeringer/endringer gjort av klager i hennes booking.

Flyselskapet har anført at klagers flyvninger ikke ble kansellert. Slik nemnda oppfatter det skjedde det imidlertid en kansellering på den ene flyvningen på returreisen. Det vises til mail lastet opp av klager datert april 2020. Basert på sakens dokumenter mener nemnda at klager avbestilte bookingen før avreise i mars 2020. Det vises til klagers handlinger opp mot reisebyrået. Slik nemnda ser det har det derfor ikke betydning at Air France/KLM kansellerte returflyvningen i april, da bookingen på dette tidspunktet allerede var avbestilt fra klagers side.

Nemnda mener at klager har rett på refusjon av bookingen fra Travellink, da hun hadde bestilt en forsikring med navn "Avbestilling uansett årsak". Vanligvis innebærer en slik forsikring at klager må betale en liten egenandel. Slik nemnda ser det var det imidlertid Travellink sin håndtering av saken som til slutt medførte at den reisende ikke rakk å

benytte bookingen. Klager informerte Travellink flere ganger om at hun var avhengig av at alt var korrekt på plass, og hun purret flere ganger. Klager har dokumentert grundig, og anført at det var Travellink sin håndtering av saken som medførte tapet. Travellink har ikke levert tilsvarende svar til nemnda. Basert på klagers opplysninger har nemnda kommet frem til at Travellinks håndtering av bookingen, samt kommunikasjon/veiledning til klager var så mangelfull at klager, basert på reglene om culpaansvar, bør få heve kjøpet/motta full refusjon av det hun betalte for bookingen, totalt 16878, 69 NOK.

Klager har i tillegg krevd kompensasjon for hendelsen. Det er ikke holdepunkter for at klager i denne saken har krav på dekning for ikke-økonomisk tap, og nemnda kan ikke se at det er noen hjemmel for dekning av slikt tap i denne saken. Nemnda kan med bakgrunn i dette ikke anbefale at klager gis medhold på dette punktet.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Travellink refunderer det klager betalte for bookingen, totalt 16878,69 NOK.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)