

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet feil ved bestilling av reise.

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2017-02442

Tjenesteytere

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Den 5. juli 2017 bestilte klager en reise for fire personer t/r Torp - Malaga - Gardermoen for reise 8. - 11. september hos Travellink. Utreisen fra Torp var med Ryanair kl 12.35, og returen til Gardermoen gikk fra Malaga med SAS kl 11.00.

Bestillingen ble ikke bekreftet men hadde status som "gul": klager fikk skriftlig beskjed om å vente i 24 timer mens bestillingen ble behandlet.

Etter 24 timer sendte klager epost til Travellink men mottok ikke svar.

Den 7. juli ringte klager reisebyrået, som da kunne fortelle at utreisen med Ryanair dessverre ikke kunne bekreftes. Personen klager snakket med skulle undersøke videre og komme tilbake til klager. Bestillingen hadde fortsatt status som "gul" på nettsiden.

Den 10. juli, fortsatt uten å ha hørt noe fra Travellink, sjekket klager bestillingen, og den hadde nå status som "grønn" "Bestilling bekreftet. Alt er klart. Det er bare å pakke kofferten og sjekke inn." Samtidig var totalprisen på billettene tilbake til opprinnelig pris, dvs. Ryanair og SAS-billettene samlet. Klager antok derfor at alt nå var i orden og ventet derfor ikke til hun fikk kontakt med kundeservice.

Underveis mot avreise 8. september sjekket klager jevnlig websiden om alt var i orden, og bestillingene hadde hele tiden status grønn, bekreftet. Klager antok derfor at bestillingen nå var i orden.

Dagen før avreise skulle klager skrive ut billetter, men lyktes ikke å skrive ut utreisen med Ryanair. Klager tok igjen kontakt med Travellink som forklarte at utreisen med Ryanair dessverre ikke var bekreftet, og at flyet nå var fullt.

Travellink kunne bare tilby plass på et fly med avgang fredag kveld kl 19.50 med ankomst Malaga kl 23.55. Klager og reisefølget på fire skulle bare vært borte fra fredag til mandag, en så sen avgang ville forkortet weekenden betraktelig. Klager ba om å få plass med SAS kl 12.50 fra Gardermoen, men ble avvist da dette var for kostbart for Travellink.

Etter mye om og men fikk klagers medreisende overtalt Travellink til å booke reisefølget på et fly torsdag kveld kl 22.00 til København og videre fra København til Malaga dagen etter kl 05.55.

I ettertid har klager krevd refusjon av hotellutgifter i København kroner 6 642 for to doble hotellrom (NOK 3 321 per rom), samt kroner 720 for fire bussbilletter til Torp som klager hadde forhåndskjøpt i forbindelse med avgangen med Ryanair.

Klager krever ovennevnte utgifter refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager forsøkte å bestille en reise på Travellinks nettsider den 5. juli. Den 7. juli fikk klager vite at utreisen med Ryanair ikke var bekreftet. Klager ville beholde returen med SAS, og selv booke ny utreise på nett.

Den 7. september ringte klager igjen til Travellink vedrørende utreisen med Ryanair. Travellink informerte klager på nytt at utreisen med Ryanair ikke var bekreftet. Da klager enda ikke hadde mottatt noen refusjon på billetten fra Ryanair, valgte Travellink å tilby ny utreise uten at klager måtte betale for denne.

Klager hadde opprinnelig bestilt plass på Ryanair som skulle lande fredag kl 16.35, Travellink tilbød nå klager plass på et fly med avgang fra Gardermoen fredag kl 19.50 med ankomst Malaga kl 23.55. Klager ville tenke på saken.

Senere samme dag ringte klager igjen og ba om å bli booket på et fly samme kveld(torsdag) til København, og videre dagen etter til Malaga. Travellink aksepterte dette mot at klager selv dekket overnatting i København. Klager aksepterte dette.

Ettersom Travellink har påtatt seg en del av ansvaret og bekostet de nye flybillettene, vil ikke reisebyrået imøtekomme klagers krav om refusjon av hotellutgifter som det var enighet om at klager skulle dekke.

Nemnda bemerker

Den 5. juli 2017 bestilte klager en reise for fire personer t/r Torp - Malaga - Gardermoen for reise 8. - 11. september hos Travellink. Utreisen fra Torp var med Ryanair kl 12.35, og returen til Gardermoen gikk fra Malaga med SAS kl 11.00. Bestillingen som gjaldt Ryanair ble ikke bekreftet, men hadde status som "gul".Klager fikk skriftlig beskjed om å vente i 24 timer mens bestillingen ble behandlet.

Den 7. september ringte klager til Travellink som informerte klager om at at utreisen med Ryanair ikke var bekreftet.

Den 10. juli sjekket klager bestillingen, og den hadde nå status som "grønn" . Klager antok derfor at alt nå var i orden og tok ikke kontakt med kundeservice.

Dagen før avreise skulle klager skrive ut billetter, men lyktes ikke å skrive ut utreisen med Ryanair. Klager tok igjen kontakt med Travellink som forklarte at utreisen med Ryanair ikke var bekreftet, og at flyet nå var fullt. Da klager enda ikke hadde mottatt noen refusjon på billettene fra Ryanair, valgte Travellink å tilby ny utreise uten at klager måtte betale for denne.

Klager hadde opprinnelig bestilt plass på Ryanair som skulle lande fredag kl 16.35, Travellink tilbød nå klager plass på et fly med avgang fra Gardermoen fredag kl 19.50 med ankomst Malaga kl 23.55. Klager ville tenke på saken.

Senere samme dag ringte klager igjen og ba om å bli booket på et fly samme kveld (torsdag) til København, og videre dagen etter til Malaga. Travellink aksepterte dette mot at klager selv dekket overnatting i København, noe klager i følge Travellink aksepterte. Klager er informert om Travellinks saksfremstilling og har hatt anledning til å imøtegå den, men det har klager ikke gjort. På denne bakgrunn legger flertallet -lederen og bransjerepresentantene - til grunn Travellinks fremstilling og anser at partene har inngått en bindende avtale.

I ettertid har klager krevd refusjon av hotellutgifter i København med kroner 6 642 for to doble hotellrom (NOK 3 321 per rom), samt kroner 720 for fire bussbilletter til Torp som klager hadde forhåndskjøpt i forbindelse med avgangen med Ryanair.

På bakgrunn av at klager og Travellink inngikk en avtale der klager aksepterte å dekke hotellutgiftene dersom Travellink betalte for nye flybilletter, kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold.

Av fremlagt dokumentasjon på innkjøpte bussbilletter fremgår at disse kunne endres. Klager plikter å medvirke til å begrense tapet.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – har et annet syn på saken:

Etter mindretallets syn hadde klager en berettiget forventning om at bestillingen var bekreftet. Mindretallet viser til at Travellink ikke har bestridt klagers anførsel om at bestillingen fikk status «grønn» og at klager ble belastet for hele bestillingen. Etter mindretallets syn må Travellink holdes ansvarlig for tap klager ble påført som følge av manglende kontraktsoppfyllelse grunnet feil ved billettformidling. Travellink har anført at de tilbød klager en senere flyvning samme dag. Klager har på sin side anført at han fant en annen flyvning som lå tettere opp til ankomsttidspunktet for den opprinnelige flyvningen, men at dette ble avslått av Travellink fordi det var for dyrt. Partene ble omsider enige om at klager skulle fly via København dagen i forveien. Det

fremstår imidlertid uklart hva som ble avtalt med hensyn til hotellutgifter. I mangel av dokumentasjon for Travellinks påstand om at klager selv skulle dekke utgifter til hotell i København, er det mindretallets syn at klager har krav på å få dekket disse utgiftene. Når det gjelder erstatning for forhåndsbestilte bussbilletter, er mindretallet av den oppfatning at opplysningene om at billetten kunne endres, ikke tilsier at klager kunne ha krevd pengene tilbake. Mindretallet kan derfor ikke se at klager har forsømt sin tapsbegrensningsplikt og mener klager også bør få dekket utgiftene til bussbillett.

Flertallet anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)