

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet avbestilling av reservasjon.

### Dato

08.05.2018

### Saksnummer

2017-01765

### Tjenesteytere

Travellink

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for sin bror og hans familie på fire fra Tehran til Antalya via Baku for reise den 2., - 12. juli 2017. Pris kroner 7 570, klager betalte med sitt kredittkort. Da familien ankom flyplassen i Tehran oppdaget de at reservasjonen var kansellert. De måtte kjøpe nye billetter via Istanbul, pris IRR 19560 per person, fra den 3. - 12. juli.

Klager hevder han ikke har mottatt eposten som Travellink sier de har sendt. Han stiller seg kritisk til at reisebyrået ikke har informert klager om hendelsen.

Klager krever refusjon av utgifter til nye og dyrere billetter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise på Travellinks hjemmesiden den 11. mars 2017 med Azerbaijan Airlines. Dessverre ble billettene kansellert av flyselskapet samme dag. Da Travellink ikke fikk utstedt billett på dette flyselskapet ble det umiddelbart og samme dag sendt en epost til klager med informasjon om at reisen var kansellert grunnet teknisk feil, og at pengene var refundert hans kredittkort. Travellink viser til fremlagt utskrift av denne eposten.

I Travellinks regler og vilkår står det at reisebyrået tar forbehold for tekniske feil, og at de forbeholder seg retten til å kansellere en reise innen 24 timer. Videre står det at all kommunikasjon foregår per epost, og at det derfor er viktig å oppgi korrekt epostadresse, og at klager plikter å regelmessig kontrollere sin bestilling for ruteendringer.

Travellink kan ikke stå ansvarlig for at klager ikke har sjekket sin bestilling i tidspunktet fra 11. mars til 2. juli, og kan ikke imøtekomme hans krav.

### Nemnda bemerker

Kansellering av en avtalt flygning gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7, med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM).

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Formidlere av flybilletter vil kunne bli holdt ansvarlig for tap som følge av mangelfull formidling av informasjon på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag. Hvis formidleren er årsaken til at passasjerer ikke har fått varsel om kansellering minst 2 uker i forveien, følger det av Krijgsman-dommen at flyselskapet kan kreve regress hos formidleren.

Klager bestilte reisen på reisebyrået Travellinks hjemmeside den 11. mars 2017. Billettene ble kansellert av flyselskapet samme dag. Samme dag sendte Travellink en e-post til klager med informasjon om at reisen var kansellert grunnet teknisk feil, og at pengene var refundert hans kredittkort. Travellink har fremlagt dokumentasjon som viser til dette. Reisen skulle først finne sted 2. juli.

Spørsmålet er om det er tilstrekkelig å sende en e-post med en så viktig melding.

I Travellinks regler og vilkår står det at reisebyrået reserverer seg mot tekniske feil, og at de forbeholder seg retten til å kansellere en reise innen 24 timer. Videre står det at all kommunikasjon foregår per e-post, og at det derfor er viktig å oppgi korrekt epostadresse, og at klager plikter å regelmessig kontrollere sin bestilling for ruteendringer. Klager har ved bestilling akseptert Travellinks regler og vilkår.

Etter dette kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)