

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter grunnet kansellering av flybestilling som følge av kommunikasjonsproblemer med reisebyrå.

Dato

23.06.2017

Saksnummer

2016-00842

Tjenesteytere

Flightfinder.no

Klager har i det vesentlige anført

Den 20. oktober 2015 bestilte klager en reise for ni personer på Flightfinder.no t/r Oslo - Roma for reise 14. - 18. april 2016, pris kroner 15 147, bestillingsnummer 1884980. Denne bestillingen ble ikke fullført grunnet tekniske problemer med betalingen. Klager mottok en melding fra Flightfinder om at bestillingen ville bli kansellert dersom den ikke ble betalt.

Den 21. oktober bestilte klager en ny identisk reise, pris kroner 16 510, bestillingsnummer 1885949. Klager bestilte i tiden som fulgte hotell, utflukter og transport.

Dagen før avreise mottok klager en sms fra TripCase som sier: "Hi, Your trip to Rome starts in 24 hours." Klager gikk ut fra at bestillingen da var i orden.

Da klager og hans medreisende skulle sjekke inn den 14. april fikk de beskjed om at reisen var kansellert. Klager stiller seg undrende til hvordan reisen kan ha vært kansellert, da klager i februar 2016 mottok en epost fra Flightfinder om mindre endringer i avreisetidspunktene.

Flightfinder hevder at årsaken til kanselleringen var dobbeltbestilling, dette stemmer ikke da den første bestillingen ikke ble gjennomført eller betalt, og derfor kansellert.

Klager måtte kjøpe nye flybilletter til kroner 7 247 per person, tilsammen kroner 65 223. Klager krever beløpet refundert fra Flightfinder.no.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har til klager i det vesentlige anført:

KLM informerte Flightfinder i oktober 2015 om at det var gjort flere reservasjoner med samme opplysninger. Reisebyrået ble bedt om å rydde i reservasjonene, dersom dette ikke ble gjort ville de bli kansellert. Da reisebyrået ikke fulgte oppfordringen om å rydde i reservasjonene ble de dessverre kansellert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Til klager har Flightfinder i det vesentlige anført:

Den 22. oktober mottok klager en epost med informasjon om at reservasjonen med bestillingsnummer 1884980 var kansellert grunnet manglende betaling.

Den 4. februar mottok klager en e-post fra Flightfinder med informasjon om ruteendringer i klagers bestilling med reservasjonsnummer 1885949. Her kommer det videre frem at klager har kjøpt rimeligste tjenestenivå, BASIC, som betyr at klager selv står ansvarlig for å følge opp ruteendringer fra flyselskapene, og at Flightfinder ikke vil være behjelpelig med ombooking, oppdatere bestillingen ved ruteendringer etc. Klager blir videre informert om at han kan oppgradere tjenestenivå til PLUS for kroner 149 per person, han vil da få hjelp av Flightfinder til å ombooke etc. Dersom klager velger å beholde laveste tjenestenivå må han bekrefte dette ved å trykke på en link i eposten, og deretter selv kontakte flyselskapet vedrørende oppdatering av bestillingen som følge av ruteendringen.

Den 9. februar mottok klager en ny e-post fra Flightfinder vedrørende ruteendringen. Denne gangen står det at Flightfinder ikke har fått noen tilbakemelding fra klager, og at det kreves at klager kontakter KLM for å oppdatere reisen sin. Han får videre repetert tilbudet om oppgradering av tjenestenivå slik at Flightfinder kan utføre de nødvendige oppdateringene for klager.

Flightfinder har refundert skatter og avgifter på de ubenyttede flybillettene i reservasjon 1885949.

Til nemnda har Flightfinder i det vesentlige anført:

Flightfinder er en formidler av flybilletter og står ikke ansvarlig for utførelse av selve reisen. Klager bes henvende seg til flyselskapet som kansellerte flybillettene.

Flightfinder kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Det er på det rene at klageren fikk beskjed om at den første bestillingen 1884980 var kansellert ved e-post fra Flightfinder 22.10.2015, og at han ikke fikk beskjed om at den

andre bestillingen 1885949 var kansellert før han møtte med reisefølget (til sammen 9 personer) på flyplassen på avreisedagen 14.04.2016.

Flightfinder var bare formidler av flybillettene, og kan ikke holdes ansvarlig for selve kanselleringen av billetten. Flightfinder var likevel bindeleddet mellom klageren og flyselskapet, og pliktet som sådant å videreformidle viktige beskjeder fra flyselskapet, snarest mulig. Flightfinder vil etter omstendighetene kunne bli holdt erstatningsansvarlig for tap som følge av mangelfull informasjon.

Det er da av betydning når flyselskapet kansellerte bestillingen 1885949; Hvis den ble kansellert så tidlig som i oktober 2015, og Flightfinder fikk beskjed om dette allerede den gangen, kan byrået holdes ansvarlig for ikke å ha videreformidlet dette til klageren.

E-posten til klageren fra flyselskapet KLM 11.05.2016 taler for at bestillingen ble kansellert så tidlig som i oktober 2015. I følge KLM ba selskapet da reisebyrået Flightfinder om å endre bookingen; Reisen ville ellers bli kansellert. KLM viste til at det forelå "flere bookinger med samme opplysninger" som burde vært endret til en gruppereservasjon. Siden reisebyrået ikke endret bookingen, ble reisen kansellert.

Slik nemnda ser det må Flightfinder holdes ansvarlig for ikke å ha respondert på KLMs henvendelse i oktober 2015 og forhindret kanselleringen.

Klageren har dokumentert at de nye billettene for ham og følget kostet i alt 65 223 kroner. At billettene som var tilgjengelig da han og følget sto reiseklare på flyplassen, var langt dyrere enn de opprinnelige, må anses som påregnelig. Nemnda anbefaler at Flightfinder refunderer dette beløpet, og eventuelt søker regress hos KLM om flyselskapet ikke har gjort sitt for å formidle at reisen var kansellert.

Flybillettprisen for bestillingen 1885949 på 16 510 kroner kommer til fradrag. Den mangelfulle håndteringen skal ikke lede til at klageren og følget får hele reisen gratis.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Flightfinder refunderer utgiften til nye billetter med 48 713 kroner.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)