

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye billetter grunnet kansellering som følge av konkurs.

### Dato

14.09.2020

### Saksnummer

2020-01137

### Tjenesteytere

Travellink

Air France

### Klager har i det vesentlige anført

Den 25. mars 2019 bestilte klager en reise hos Travellink for to personer fra Torp til Delhi den 13. april, med retur fra Goa til Oslo den 27. april. Utreisen var med KLM og Jet Airways. Ved ankomst Amsterdam ble klager gjort oppmerksom på at Jet Airways flyvning mellom Amsterdam og Delhi kl 10.20 kansellert. Klager med følge ble booket om til senere fly kl 14.25.

Den 25. april, få dager før hjemreisen fant klager tilfeldig ut at Jet Airways var slått konkurs. Klager hadde ikke mottatt noen informasjon fra verken Travellink eller flyselskapene på forhånd. Returen var med Jet Airways og Air France. Flyvningene mellom Goa - Mumbai og Mumbai - Paris den 27. april med Jet Airways var dermed kansellerte.

Da klager etter mye om og men fikk kontakt med Travellink ble de tilbudt ombooking til Air India lørdag den 27. april, med ankomst mandag morgen 29. april, en reise på 48 timer. I tillegg inkluderte reiseruten kun 25 minutters transfer i Delhi, hvor minimumskravet er på 1 time 15 minutter. Flyvningen og tilbudet var urealistisk.

Klager måtte være på jobb mandag morgen. Opprinnelige billetter hadde ankomst Gardermoen søndag kveld kl 23.10.

Klager mottok deretter et nytt tilbud fra Travellink med Ethiopian Airlines lørdag morgen med 12 timers transfer i Addis Abeba, ankomst Gardermoen mandag kl 08.45. Klager ønsket å tenke på tilbudet, og ba om å bli oppringt uten at dette skjedde. Det var svært mye frem og tilbake med Travellink på chat og per telefon, og det endte med at Travellink kansellerte tilbudet klager hadde mottatt med Ethiopian Airlines. Klager stiller seg kritisk til dette, da de vurderte å takke ja til dette tilbudet.

Klager endte opp med å kjøpe nye flybilletter hjem med annet flyselskap, de billigste tilgjengelige var med Emirates til kroner 22 987 for to personer. Hun stiller seg svært kritisk til den dårlige kundeservicen og tilgjengeligheten hos Travellink. Mangel på informasjon skapte forvirring og usikkerhet.

Klager har mottatt kroner 5 685,24 fra Travellink. Hun krever kroner 22 987 refundert med fradrag av kroner 5 685,24.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Travellink har i det vesentlige anført:

Den 10. april ble Travellink informert om at Jet Airways var konkurs og at klagers flyvninger fra Goa til Paris via Mumbai var kansellerte. Travellink sendte klager en epost den 11. og den 12. april og ba henne kontakte Travellink uten at dette skjedde. Først to dager før returreisen tok klager kontakt med Travellink, på dette tidspunktet lyktes det ikke Travellink å skaffe klager alternativ returreise.

Travellink kan ikke betale for nye returbilletter da denne hendelsen var fullstendig utenfor reisebyråets kontroll.

KLM/Air France har i det vesentlige anført:

Den 10. april og den 17. april ble reisebyrået Travellink informert om kanselleringen av (på henholdsvis utreisen og returen) Jet Airways flyvninger fra Amsterdam til Delhi den 14. april, og fra Goa til Paris via Mumbai den 27. april 2019, som følge av at flyselskapet var slått konkurs. Dette var mer enn to uker før avgang.

Klager med følge ble tilbudt flere alternativer, og et alternativ med Air India og Ethiopian Airlines med avreise 27. april ble bekreftet av Travellink og billettene ble skrevet om. Men den 26. april mottok KLM melding fra Travellink om at returen kunne kanselleres og refunderes.

KLM/Air France viser til fremlagt dokumentasjon samt kopi av klagers PNR historie som bekrefter ovennevnte.

Ved kansellering kan passasjerene enten velge å avbryte reisen mot full refusjon eller bli ombooket. I dette tilfellet har klager benyttet utreisebillettene, mens de ombookede returbillettene ikke ble benyttet. Air France har refundert den delen av de opprinnelige billettene som ikke ble benyttet.

KLM/Air France kan ikke stå ansvarlig for at klager kjøpte nye billetter med et annet selskap. Klager ble tilbudt ombooking innen rimelig tid uten at disse ble benyttet.

KLM/Air France kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er refundert.

### **Nemnda bemerker**

Flyselskapet Jet Airways er konkurs. Eventuelle krav må rettes til bobestyrer. Som kunde er man såkalt uprioritert konkursdebitor og utsiktene til refusjon/erstatning er dessverre ikke store. Som følge av dette blir eventuelle krav om refusjon av opprinnelige billetter å avvise.

Klager har krevet refusjon av nye billetter hjem fra India til Norge.

I følge klager var det mye frem og tilbake mellom henne og Travellink etter at hun to dager før hjemreisen oppdaget at Jet Airways var konkurs. Klager hevder det var svært vanskelig for henne å oppnå kontakt med reisebyrået, og at det var utallige samtaler per chat og telefon.

Klager fikk til sist et tilbud om å reise via Mumbai og Addis Abeba den 27. april, med ankomst Oslo Gardermoen omtrent ti timer senere enn opprinnelig ankomsttid. Selv etter at klager hadde erfart at det var svært vanskelig å oppnå kontakt med reisebyrået fra India, valgte hun igjen å be Travellink ringe tilbake, slik at hun kunne tenke over dette tilbudet. Klager hevder reisebyrået ikke ringte tilbake.

Det er uklart for nemnda hvorfor Travellink kansellerte klagers ombooking via Mumbai og Addis Abeba, og det står ord mot ord hvem som gav beskjed om hva.

Air France har fremlagt en kopi av klagers PNR-historie (bookinghistorie) som bekrefter flyselskapets anførsler. PNR-historien viser videre at reisebyrået Travellink sendte en epost til klager den 12. april med beskjed om å kontakte reisebyrået for omruting:

058 AR/RM MAJOR SCHEDULE CHANGE EMAIL SENT DINESH/IGT/12APRI L2019

Det er ukjent for nemnda hvorfor klager ikke har lest denne eposten. Den er imidlertid sendt, og dersom klager hadde kontaktet Travellink på dette tidspunktet ville reisebyrået mest sannsynligvis kunne funnet en alternativ reiserute. Nemnda bemerker at epostadressen klager har oppgitt til nemnda er den samme som i hennes booking.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen, bransjerepresentantene og forbrukerrepresentant Iversen, mener at klager til dels selv er skyld i at hun pådro seg utgifter til nye billetter; dette ved å ikke lese e-posten fra reisebyrået som hun mottok den 12. april, og ved å være noe ubesluttosom etter endelig å ha mottatt et tilbud som lot seg gjennomføre svært kort tid før avreise.

Mindretallet, forbrukerrepresentant Faye-Lund, legger som flertallet til grunn at dersom klager hadde kontaktet Travellink den 12. april ville problemene med ombooking vært unngått. Når Travellink likevel tilbyr ombooking på returen, må dette tilbudet være avgjørende. I dette tilfellet er det uklart hvorfor billettene i anledning ombooking ble kansellert av Travellink. Travellink har ikke forklart hvorfor, og mindretallet finner derfor grunn til å legge til grunn klagers påstand om at de ikke hadde avvist ombookingen. Etter mindretallets syn må derfor Travellink være ansvarlig for å betale nye billetter.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)