

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av booking pga. manglende hjelp til ombooking av reise.

Dato

21.02.2023

Saksnummer

2022-01073

Tjenesteytere

Travellink

SAS

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

Den 22. april 2022 bestilte klager en reise via byrået Travellink. Reisen skulle gå tur/retur Trondheim-Cebu med SAS og Emirates som opererende flyselskap. Planlagt utreise var den 11.-12. juni 2022 (SK2885 fra Trondheim til København, EK152 fra København til Dubai og EK338 fra Dubai til Cebu). Planlagt returreise var den 2.-3. juli 2022 (EK338 fra Cebu til Dubai, EK157 fra Dubai til Stockholm og SK2473 fra Stockholm til Trondheim).

Klager kjøpte en forsikring hos Travellink som skulle la han endre reisedato. Klager har vedlagt et dokument som viser steg og alternativer for å endre avreisedato. Av en eller annen grunn var det ikke lenger mulig å endre reisen på nettet. Klager måtte ringe kundeservice. Etter lang tid fikk han til slutt kontakt med en "ekte" person. Det var imidlertid ikke bare å skifte dato. Klager prøvde å få datoen flyttet til rundt påsken 2023. Etter å ha forsøkt over 20 dager fant de en dag (klager tror det var 21. mars). Det var imidlertid umulig å finne en returreise som passet med at klager hadde planlagt en tre-ukers ferie. Enten ble den for kort eller for lang. Klager ba kundeservice finne alternativ avreisedato slik at han fikk tre ukers-ferie eller refundere bookingen. Kundeservice sa de skulle se hva de fikk til. Klager presiserte at dette måtte skje raskt, ettersom det var torsdag, og reisen var på lørdag (det fremgikk tydelig av reglene at det var én dags frist for å endre reisen). Klager var i god tro om at dette skulle ordne seg, ettersom han kontaktet kundeservice og hadde kjøpt forsikring med formålet å kunne endre reise.

Klager føler Travellink ikke var villige til å finne en løsning på situasjonen. De tilbød heller ingen relevant informasjon for å hjelpe klager til å finne ut av det på egenhånd. Det ble heller ikke gitt tilbakemelding om at det ikke var mulig å løse dette før det var for sent.

Klager sitt opprinnelige krav var ny reise til ny dato, eller full refusjon av hele det innbetalte beløpet (17609,74 NOK). I sin nyeste kommentar i saken har klager skrevet at ny reise ikke lenger er aktuelt, og at kravet er full refusjon av bookingen. Klager mener Travellink har ført han bak lyset, og at de gjør det vanskelig for kundene å ta i bruk tjenesten fleksibel-booking.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har anført følgende:

Travellink kan bekrefte at klager kontaktet reisebyrået den 9. juni 2022 for å endre reisen sin med avgang den 11. juni 2022. Klager forespurte nye reisedatoer den 2. april 2023 til den 22. april 2023. Travellink sin agent søkte etter alternativer, men kunne ikke finne en passende reiserute. En mulig årsak til dette kan være at flyvningene var for langt frem til tid for å kunne bookes, eller at tilgjengeligheten på seter ikke var offentliggjort i sin helhet for både SAS og Emirates for å kunne lage en kompatibel pris.

Vilkårene for fleksibel booking-tjenesten er at endringene må gjøres inntil 4 dager før den første flyvningen (i dette tilfellet var det to dager). I tillegg stadfestes det at nye flyvninger må være 60 dager før eller etter de opprinnelige flyvningene (klagers ønsker var cirka 10 måneder senere).

Emirates har suspendert kupongene for Emirates-segmentene grunnet no-show og Travellink kan ikke håndtere billettene uten at Emirates åpner billettene. Dersom Emirates tillater det, vil Travellink gjerne endre flyvningene og bære endringsavgiften av godvilje. Klager må betale eventuelle prisdifferanser.

Emirates har anført følgende:

Det finnes ingen innsjekkingstransaksjoner på klagers navn på flyvning EK152 fra København til Dubai den 11. juni 2022. I henhold til bookinghistorien var klager "no show". Innsjekkskrankene åpner 3 timer før avgang. Dersom passasjerene skal sjekke inn bagasje må de møte opp minst 90 minutter før planlagt avgangstid. Dersom de ikke har bagasje, kan de møte opp minst 60 minutter før planlagt avgangstid. Dersom en ikke møter opp på flyplassen innen tidsrammene kan en risikere å miste flyet og anses som "no show".

Emirates kan se at klagers billett er ubrukt. Ettersom den er utstedt av et reisebyrå kan billettene refunderes direkte av reisebyrået. Intervensjon fra Emirates er ikke nødvendig.

SAS har ikke fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende.

I denne saken har klager anført at han hadde bestilt en fleksibel booking-tjeneste gjennom Travellink. I henhold til sakens opplysninger fikk han imidlertid ikke benytte seg av tjenesten selv om han tok kontakt med Travellink for å benytte den. Klager har anført at han var innenfor fristen.

Basert på fremlagt dokumentasjon forelå det en avtale med Europ Assistance. Produkt: "Forsikringsavtale for fleksibel billett". Slik nemnda tolker det er dette en tjeneste formidlet av Travellink. Nemnda har ikke kompetanse til å treffe vedtak mot selve forsikringsselskapet Europ Assistance, jf. transportklagenemndforskriften § 1-3 jf. § 1-7, da forsikringsselskap ikke er inkludert i de tjenesteytere som er underlagt Transportklagenemnda sin klageordning. Ettersom Travellink, som innklaget tjenesteyter, har fremlagt og forklart vilkårene for forsikringstjenesten vil nemnda kommentere dette. Klager har forklart at han tok kontakt torsdagen før avreise (som var lørdag 11. juni), altså to dager før avreise. Travellink har bekreftet dette. I henhold til forsikringsavtalen kunne endringer gjøres inntil 4 dager før den første flyvningen, og nye flyvninger måtte være 60 dager før eller etter de opprinnelige flyvningene, men nemnda mener at det ikke er sannsynliggjort at klager ble informert om disse fristene før inngåelse av avtalen. Klagen er rettet mot Travellink med ønske om en vurdering av om han kan ha rett på refusjon av bookingen fra reisebyrået.

Etter nemndas oppfatning har Travellink gitt inntrykk av at klager kunne endre eller avbestille reisen inntil én dag før avreise. Dette har ikke noe med forsikringsavtalen å gjøre, men byråets regler for endring. Klager har fremlagt skjermbilde fra Travellink sine nettsider (datert 12.06.2022) hvor det under "Endre reise" står "Du kan endre eller avbestille reisen på nettet inntil én dag før avreise". Byrået forsøkte også å gjøre endringen for klager uten å ta noen forbehold, og ga da klager et inntrykk av at det var mulig å gjøre den endringen klager ønsket.

Nemnda mener at Travellink har skapt et inntrykk av at billetten kunne avbestilles inntil én dag før avreise. Det har klager forsøkt å gjøre, og nemnda mener da at klager har krav på refusjon av sine billetter. Dersom det tydelig fremgikk av Travellink sine vilkår at det er gebyr for slik avbestilling som klager ønsker å gjøre, så kan slikt gebyr komme til fradrag.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Travellink refunderer klagers billetter, eventuelt med fradrag for avbestillingsgebyr.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)