

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet feil ved bestilling av reise.

Dato

13.03.2018

Saksnummer

2017-00597

Tjenesteytere

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Klager ønsket å benytte et gavekort hos Travellink.no til å bestille fire flybilletter med Norwegian t/r Oslo - Korsika. Norwegian er det eneste selskapet som flyr direkte på denne strekningen. Klager fikk først oppgitt en pris på kroner 3 811 per person, men fikk feilmelding hver gang han forsøkte å gjennomføre bestillingen. Klager kontaktet Travellink og fikk beskjed om at Norwegian var et lavprisselskap, og at gavekortet ikke kunne brukes på slike billetter. Da klager senere igjen prøvde å bestille samme reise på nytt kostet billettene plutselig kroner 8 211 per person, mens de enda lå tilgjengelige på Norwegians nettsider til rundt 3 400 per person.

Klager endte opp med å bestille billetter t/r Gøteborg-Nice med SAS, pris kroner 12 438, som ble et dyrere alternativ med ferge og hotell, og en mer tungvint reise.

I ettertid oppdaget klager at det likevel var mulig å bestille billetter hos Norwegian med gavekort fra Travellink. Han stiller seg kritisk til Travellinks vinglete informasjon og villedende priser.

Klager krever refusjon av utgifter til ferge t/r Nice-Korsika 312,5 euro, og til hotell to netter i Nice kroner 5 615.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dersom alternativet "gavekort" kommer opp ved betaling av reise på Travellinks nettsider kan man betale med dette. Klager booket først en reise t/r Oslo - Korsika som var vellykket. Klager valgte likevel i stedet å booke reise t/r Gøteborg - Nice.

Da klager var i kontakt med Travellink per telefon ble han forklart hvordan bestilling med gavekort fungerte. Han ble også informert om at det ikke var mulig å refundere SAS billettene eller endre disse.

Travellink kan ikke stå ansvarlig for at klager valgte å bestille en annen reise enn den han opprinnelig hadde tenkt å bestille.

Travellink kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Travellinks brev.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn, basert på fremlagt dokumentasjon, at klager etter flere mislykkede forsøk på å bestille flybilletter med Norwegian gjennom Travellinks nettside, fikk opplyst fra selskapets representant at årsaken til at dette ikke lyktes var at Norwegian er et lavprisselskap, og at presangkortet ikke kunne benyttes til slike reiser. Nemnda legger videre til grunn at dette var en uriktig opplysning, og at denne gjorde at klager i stedet bestilte dyrere billetter med SAS som ikke hadde direkteflyging til ønsket destinasjon. Reisen ble dyrere enn den ville blitt om klager hadde fått bestille ønsket tur med Norwegian.

På denne bakgrunn er det nemndas oppfatning at klager har krav på erstatning for de nødvendige meromkostninger han og hans reisefølge fikk som følge av den feilaktige opplysningen fra selskapets side. Klager hadde imidlertid plikt til å begrense tapet, og kunne reist til Korsika samme dag uten to overnattinger i Nice. De ankom Nice 6. juli kl 10.55. Etter dette anbefaler nemnda at Travellink erstatter merkostnader til ferge med 312,5 euro, men ikke hotellutgifter i to netter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Travellink erstatter klagers merkostnader til ferge 312,5 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)