

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om at krav fra reisebyrå henlegges.

Dato

04.11.2013

Saksnummer

254/13F

Tjenesteyter

Travellink

Krav om at krav fra reisebyrå henlegges.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise på Travellinks nettside i desember 2012. Som følge av en feil på klagers datamaskin kom han til å bestille den samme reisen to ganger.

Klager sa ifra til Travellink med det samme, men reisebyrået krever betaling for begge reisene. Klager mener dette er urimelig og krever at reisebyrået henlegger krav på kroner 1 175.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Travellink har i det vesentlige anført:

Før man får gjennomført en bestilling på Travellinks nettside må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at billetter kjøpt hos Travellink ikke er refunderbare. Videre står det alle avbestillinger må foregå per telefon, og at Travellink tar avbestillingsgebyr.

Klager bestilte den første billetten 9. desember kl. 19:13, og han mottok umiddelbart en bekreftelse per e-post. Deretter bestilte klager en ny reise 19:20, med et annet etternavn enn i den første bestillingen. Også denne gangen ble det sendt en bekreftelse til hans e-post adresse.

Travellink hadde ingen tekniske problemer på sine nettsider i tidspunktet klager bestilte reisen.

I stedet for å ringe Travellink, sendte klager en e-post. Da denne ble lest den 10. desember, var det for sent å kansellere den ene reisen. Flyselskapet var villig til å refundere mot et gebyr til tross for at billetten egentlig ikke var refunderbar.

Travellink har refundert klagers billett minus flyselskapets gebyr, til sammen kroner 1 724. Av godvilje har reisebyrået også refundert sitt eget avbestillingsgebyr på kroner 400.

Travellink kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Travellinks brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det ble en feil ved klagers første bestilling. Da klager oppdaget dette, sendte han en ny bestilling.

Travellink er en formidler av flybilletter og sender bestillingene videre til flyselskapet. Dette skjer automatisk og raskt. Nemnda legger til grunn at klagers korrigerings ikke ble kjent for Travellink før bestillingen var sendt videre.

Nemnda er av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for sin feilbestilling. I dette tilfellet har flyselskapet, i strid med sine vilkår, refundert billetten med fradrag av gebyret. Travellink har også frafalt sitt gebyr for behandlingen av saken.

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.