

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet feil ved bestilling av reise.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

0057/15F

Tjenesteyter

Travellink

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og tre medreisende bestilte en reise t/r Bergen - London med Norwegian for reise den 26. - 31. desember 2014. To av de reisende bestilte hver for seg, mens tredjemann bestilte for seg og fjerdemann.

Kvelden før hjemreise oppdaget reisefølget at samtlige hadde retur den 31. januar i stedet for 31. desember. De fikk ikke tak i Travellink da de hadde stengt, og kontaktet derfor Norwegian. Det var helt fullt fra London til Bergen den 31. desember, klagerne måtte derfor kjøpe nye billetter med British Airways fra London Heathrow til Stavanger som var eneste mulighet den dagen.

Da reisefølget befant seg på Gatwick måtte de ta drosje tidlig om morgenen den 31. desember fra Gatwick til Heathrow for å rekke flyet. Ved ankomst Stavanger Lufthavn kl. 11:15 måtte de ta drosje for å rekke kystbussen til Bergen som gikk kl. 12:00.

Da klager kontaktet Travellink fikk han beskjed om at det ikke var feil på reisebyråets nettside, og at klager må ha tastet feil dato. Klager mener at en person fort kan taste feil, men at tre stykker har gjort akkurat samme feilen finner han svært usannsynlig.

Klager krever refusjon av utgifter til nye flybilletter, 2 drosjeturer, bussbilletter og telefonregning, til sammen kroner 11 411 for 4 personer.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Travellink har i det vesentlige anført:

Klager bestilte sine reiser på Travellinks nettsider sent om kvelden den 24. november 2014. Det er ikke rapportert noen tekniske feil på nettsidene denne dagen, Travellink mener derfor klager må ha valgt feil måned.

Før klagerne fullførte sine bestillinger krysset de av for å ha lest regler og vilkår, her kommer det frem at det er den reisendes ansvar å kontrollere at valgte reisetidspunkt er i samsvar med klagers ønsker før man fullfører bestillingen.

Klagerne mottok reiserute samme kveld som bestillingen ble utført. I regler og vilkår kommer det videre frem at dersom man oppdager at man har bestilt feil, kan man ringe et hotline-telefonnummer for å få hjelp til å endre mot et gebyr på kroner 295. Først den 6. januar fikk Travellink en henvendelse fra klager vedrørende denne saken. Det er ingen refusjon på billettene med Norwegian, men Travellink refunderer flyskattene så snart disse er mottatt fra flyselskapet.

Travellink kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Travellinks brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda har forståelse for at klagerne finner det usannsynlig at de ved tre separate bestillinger har bestilt feil returdato. Klagerne visste at de skulle hjem den 31. desember, og det har formodningen mot seg at returdato i alle tre bestillinger likevel er bestilt til 31. januar.

På den annen side har det også formodningen mot seg at bestillingssystemet har endret valgt dato. Bestillingssystemer generelt er laget for håndtering av store mengder data, og er laget slik at denne type feil ikke skal kunne oppstå. Det er videre grunn til å anta at om feil likevel skulle oppstå, ville det berøre en rekke reisende, ikke bare en eller et fåtall bestillinger. Nemnda har ikke tidligere hatt saker der feil i bestillingssystemet er funnet bevist.

Travellink opplyser at de ikke har funnet noe avvik i bestillingsprosessen eller på sin hjemmeside.

Ved bestilling av en reise velges reisestrekning og reisedato innledningsvis. Før man avslutter bestillingen står en oppføring av alle data, herunder reisedatoer, som bestiller bekrefter. Det sendes deretter automatisk ut en bestillingsbekreftelse med alle detaljer, herunder reisetider.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at det er mest sannsynlig at klagerne har bestilt feil. Under enhver omstendighet burde klagerne ha sjekket bestillingsbekreftelsen da de mottok denne. Misforståelsen hadde da blitt oppdaget, og endring kunne blitt foretatt.

Nemnda finner etter dette 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, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

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.