

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av prisen for billetter som aldri ble mottatt på e-post.

### Dato

14.09.2020

### Saksnummer

2019-05029

### Tjenesteytere

Travellink

### Klager har i det vesentlige anført

Den 11. november 2019 bestilte og betalte klager en reise til Warszawa på Travellink sine nettsider. Han mottok en melding på mobilen med velkommen til Travellink, men selve billetten mottok han ikke, verken på mobilen eller på e-post. Det ble trukket to beløp fra klagers konto på kr. 478 og kr. 213. Den 12. november ringte klager Travellinks telefonnummer 23502030 og det ble avtalt at Travellink skulle refundere beløpene dersom klager kunne sende en kopi av kontoutskriften på e-post til Travellink. Dette gjorde klager og han sendte i tillegg et brev og en kopi av kontoutskriften til Travellinks postadresse i Oslo. Brevet fikk han i retur og han har ikke kommet frem på telefonen til Travellink når han har forsøkt å ringe.

Klager krever innbetalte beløp refundert, totalt kr. 691.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise til Warszawa og oppga en annen e-post adresse enn den han har benyttet i sin klage til Transportklagenemnda. Billettene ble sendt til oppgitt e-post adresse og de to beløpene ble belastet klagers kredittkort. Travellink har ikke på noe tidspunkt hatt kontakt med klager angående bestillingen. Telefonnummeret er oppgitt på nettsidene og der er det også en online chat-tjeneste.

Travellink kan ikke se at det er gjort noe feil fra deres side når det gjelder denne bestillingen. Det var klager selv som oppga feil e-post adresse og på bakgrunn av dette kan ikke Travellink tilby refusjon av billettprisen.

### Nemnda bemerker

Klager hadde bestilt og betalt en flybillett på Travellinks nettsider. Klager har opplyst at han tok kontakt med Travellink på telefonnummeret 23502030 og avtalte at han skulle få prisen på flybilletten refundert dersom han sendte inn en utskrift av banktransaksjonen.

Nemnda stiller seg undrende til at klager har inngått slik avtale med Travellink som han hevder. Dette fordi man for å komme i kontakt med Travellink på 23502030 må ha en bestillingsreferanse, noe klager ikke hadde. Post klager sendte til Travellink har også kommet i retur, og e-postadressen klager har oppgitt å ha brukt til Travellink er ikke en gyldig e-post adresse. Etter nemndas syn har klager ikke sannsynliggjort at det er inngått avtale om refusjon av flybilletten.

I utskriften av bestillingen som Travellink har fremlagt i sitt tilsvarende svar til nemnda, fremgår det at klager har en e-post adresse med gmail.com. I klagen til nemnda har klager benyttet en e-post adresse med yahoo.com. Klager har ikke kommentert at det er benyttet en annen e-post adresse i bestillingen enn den han har benyttet i sin klage til Transportklagenemnda. Nemnda legger derfor til grunn at klager har lagt inn en feil e-post adresse i sin bestilling eller ikke sjekket om flybilletten har kommet til den andre e-postadressen.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde gjør en feil som i dette tilfellet, har han ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda forstår at det kan virke formalistisk at det ikke kan foretas en refusjon av en billett grunnet feilskrevet/feil oppgitt e-postadresse. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at Travellink i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig. Avslutningsvis bemerker nemnda at verken telefonnummer, chat-tjenesten eller annen kontaktmulighet er lett tilgjengelig på nettsidene til Travellink.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold. Nemnda anbefaler at Travellink refunderer skatter og avgifter på den ubenyttede billetten dersom dette ikke allerede er gjort.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold. Nemnda anbefaler at Travellink refunderer skatter og avgifter på ubenyttede billetter dersom dette ikke allerede er gjort.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)