

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet feil i bestillingssystemet til Travellink.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

811/14F

Tjenesteyter

Travellink

Krav om refusjon av billetter grunnet feil i bestillingssystemet til Travellink.

Klager har i det vesentlige anført:

Fredag den 4. juli 2014 bestilte klager en reise hos Travellink t/r Bergen - Bangkok for reise 22. desember 2014 - 11. januar 2015. Klager sjekket at datoer og tider var riktige før han betalte med kredittkort.

Da klager mottok reisedokumentet oppdaget han at avreisedatoen var 22. juli i stedet for 22. desember. Klager ringe umiddelbart reisebyrået, men fikk telefonsvarer som opplyste at de åpnet først mandag morgen. Svareren opplyste ikke om en Hotline man kunne ringe til, som Travellink viser til.

Da klager kontaktet Travellink mandag, fikk han beskjed om at det ville koste nærmere 4 000 kroner å endre billetten. Klager stiller seg undrende til det høye endringsgebyret, men så ingen annen utvei enn å betale.

Klager understreker at han ikke bestilte feil dato. En teknisk feil hos reisebyrået må være årsaken til at datoen ble endret.

Klager krever refusjon av endringsgebyr, kroner 3 488.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Travellink har i det vesentlige anført:

Før klager gjennomførte bestillingen på Travellinks nettsider krysset han av for at tidene i bestillingen var korrekt, og at han hadde lest regler og vilkår. Her kommer det frem at dersom man oppdager at man har bestilt feil må man umiddelbart og samme dag kontakte reisebyråets Hotline som har åpent til kl. 23:00, for å kansellere bestillingen mot et gebyr på kroner 200.

Først den 7. juli kontaktet klager Travellink, han ble da tilbudt hjelp til ombooking mot gebyr og prisdifferanse i henhold til flyselskapets priser og regler. Den 22. juli kontaktet klager Travellink på nytt og gjennomførte endringen til den prisen som da var tilgjengelig.

Travellink har handlet i tråd med sine prosedyrer og kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Travellinks brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klager ved en feil bestilte reisen til 22. juli i stedet for 22. desember. Nemnda viser til den fremlagte bestillingshistorikken (PNR). Bestillingsbekreftelsen skrives automatisk ut på bakgrunn av denne. Det er ikke grunn til å anta at det foreligger en teknisk feil. Nemnda finner heller ikke sannsynliggjort at KLM har bekreftet at det var skjedd en feil.

Klager har fremlagt reisebekreftelsen (vedlegg 1). På reisebekreftelsen fremgår Travellinks telefonnummer. Travellink har ikke bestridd at klager mottok denne rett etter bestilling.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at det var naturlig at klager benyttet dette oppgitte telefonnummer da han umiddelbart forsøkte å komme i kontakt med Travellink for å rette opp feilen. Telefonnummeret var ikke betjent, og det ble ikke gitt noen opplysning om at man eventuelt måtte ringe et «hotline» nummer. Etter flertallets vurdering kan klager ikke lastes for ikke å ha lett etter et annet nummer enn det som står på bestillingsbekreftelsen. Hotlinenummeret som står på billetten står under «Bestillingsinformasjon» og er etter flertallets vurdering ikke lett å oppdage. Flertallet er av den oppfatning at Travellink burde ha informert klarere om spesialnummeret, f.eks. ved en talemelding på det nummeret som ikke var betjent, og at den mangelfulle informasjon ikke bør gå ut over klager.

Flertallet anbefaler at klager refunderes differansen mellom endringsgebyret han måtte betale på mandagen og det gebyret han måtte ha betalt om endringen hadde skjedd fredag.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at klager burde ha undersøkt om det fantes alternative nummer da han kom frem til et nummer som ikke var betjent. «Hotline»-nummeret stod på billetten. Mindretallet er av den oppfatning at klager er nærmest til å bære det oppståtte tapet.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager refunderes differansen mellom endringsgebyret han måtte betale på mandagen og det gebyret han måtte ha betalt om endringen hadde skjedd fredag.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap 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.