

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter.

Dato

10.12.2021

Saksnummer

2021-00879

Tjenesteytere

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte tur/retur fra Bergen til København via Travellink til 3 352 kroner fordi reisebyrået reklamerte med at bestillinger kunne endres gebyrfritt på grunn av koronasituasjonen. Dette har imidlertid vist seg å være umulig.

Det var ikke mulig å gjøre endringer via nettsiden til Travellink, og klager har gjort flere forsøk på å ta kontakt per telefon, men hun blir bare sendt fra person til person og ender til slutt hos telefonsvar. En skriftlig anmodning om endring ble sendt før opprinnelig flyavgang, men da fikk klager til svar at endringer måtte gjøres per telefon.

Klager krever at Travellink refunderer billettene til 3352 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har til tross for gjentatte purringer ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

Nemnda bemerker

Klager hadde bestilt en reise hos Travellink med KLM t/r Bergen København via Amsterdam 13. - 24. mai 2021. Ifølge klager ble bestilling gjort fordi det ble reklamert med at reisen kunne endres gebyrfritt på grunn av situasjonen med Covid-19. Klager har fremlagt telefonlogg som viser anrop til reisebyrået fra 10. - 12. mai, uten at hun har fått endret bestillingen. I en skriftlig henvendelse til reisebyrået 13. mai, fikk klager til svar at dette måtte gjøres per telefon eller chat, med referanse til en link.

Travellink har ikke inngitt tilsvarende svar til Transportklagenemnda. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager har fremlagt e-post fra Travellink datert 11. mai 2021 hvor byrået svarer at billettene kan endres gebyrfritt og at endringer må gjøres før opprinnelig avgangsdato. I samme e-post er det opplyst at endringer i bestillingen kan gjøres online eller pr telefon.

Det er fremlagt dokumentasjon for at klager har forsøkt å nå reisebyrået mange ganger pr telefon, og en av samtalene varte i 40 minutter. Nemnda mener at reisebyrået har gjort seg utilgjengelige, at dette er uaktsomt og at de har opptrådt erstatningsbetingende.

Nemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av billettene bestilt hos Travellink.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Travellink gir klager refusjon av billettene med kr 3352.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)