

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon for dobbeltbooking.

### Dato

02.11.2022

### Saksnummer

2022-01222

### Tjenesteytere

Travellink

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager prøvde å bestille en tur/retur (23. – 31. mai) reise for to personer Oslo til Malaga gjennom Travellink den 25. april 2022.

Bestillingen var tilsynelatende i orden bortsett fra registrering av betalingen med Mastercard. Vanligvis så får man en bekreftelse ganske raskt på e-post i forbindelse med slike bookinger. I dette tilfellet så får ikke klager noen bekreftelse så det ble gjort en ny bestilling neste dag og den fikk han bekreftet, men nå kom også bekreftelsen på den første bestillingen. Da forstod klager at han hadde betalt for to flyvninger for seg selv og kona på samme fly med samme datoer. Klager synes det er merkelig at det ikke lar seg gjøre å kansellere den ene flyvningen. Ved kontakt med Travellink får klager beskjed om at flybillettene de har booket er ikke-refunderbare billetter.

Klager booket ny billett direkte hos Norwegian da han i den tro at begge flyvningene som var bestilt via Travellink var kansellert, slik de hadde opplyst om. Dagen før avreise fikk klager opplyst fra Travellink at den ene bookingen likevel var aktiv og kunne benyttes. Billetten som ble booket direkte hos Norwegian var den klager reiste på.

Klager krever refusjon for dobbeltbookingen igjennom Travellink.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

Norwegian har i det vesentlige anført at klager har gjort tre bestillinger på samme strekning og dato for to passasjerer. Bestillingen har vært på LowFare-billetter. Ved bestilling av LowFare-billett får man full refusjon innen 24 timer etter det opprinnelige kjøpet. Etter dette er billetten ikke refunderbar. Dette følger av Norwegians billettregler.

Dersom klager var usikker på om bestillingen ble gjennomført kunne klager kontaktet Norwegian og fått avbestilt reisen og fått full refusjon. Norwegian kan ikke heftes for at reiseselskapet Travellink som klager bestilte billetter gjennom oppga feil informasjon til klager. Norwegian har ingen form for samarbeid med Travellink, de booker billetter for passasjerene gjennom sine egne systemer.

Klagers billetter var refunderbare innen 24 timer etter kjøp. Ettersom det har gått over 24-timersfristen kan ikke Norwegian refundere klager for bookingene.

Norwegian har også tatt stilling til om klager har krav på standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004.

Flyet var i dette tilfellet forsinket under tre timer og Norwegian kan derfor ikke imøtekomme krav om standarderstatning.

### **Nemnda bemerker**

Ved bestilling av en flyreise på internett, er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende.

I denne saken foretok klager tre bestillinger av sin reise med Norwegian; to via Travellink 25. og 26. april, og én direkte av Norwegian den 19.mai. Spørsmålet i saken er om klager har rett på refusjon grunnet dobbeltbookingen gjennom Travellink.

I henhold til vilkårene for bookingene er de ikke refunderbare. Nemnda kan dermed ikke anbefale medhold i henhold til avtalevilkårene for kjøpene.

Nemnda finner det ikke godtgjort at selve dobbeltbookingen via Travellink skjedde grunnet forsømmelse fra Travellink eller Norwegian sin side. Slik nemnda ser det burde klager ha kontaktet Travellink for å undersøke om den første bookingen hadde gått gjennom før han foretok en ny tilsvarende booking. Nemnda er av den oppfatning at klager selv er nærmest til å bære risikoen ved å foreta en ny booking uten å undersøke dette først. Klager har med dette ikke rett på refusjon av de to bookingene gjort via Travellink.

Klager har fremlagt dokumentasjon fra chat med Travellink, hvor Travellink skriver at begge bookingene via Travellink er avbestilt. Klager har anført at han dagen før avreise fikk opplyst fra reisebyrået at den ene bookingen likevel var aktiv og kunne benyttes. Travellink har ikke fremmet tilsvaret til nemnda, og har således ikke imøtegått klagers påstand. Norwegian har på sin side anført at de ikke kan stilles til ansvar for feilinformasjon fra Travellink. Nemnda oppfatter det med dette som at den ene bookingen med Travellink fortsatt var aktiv, og at dersom klager hadde vært klar over dette, kunne han benyttet denne istedenfor å kjøpe nye flybilletter direkte via Norwegian.

Travellink har ikke gitt nemnda noen forklaring på hvorfor de informerte klager om at han ikke kunne benytte noen av de bestillingene, eller hvorfor dette senere viste seg å ikke stemme. Opplysningen fremsto som endelige i chaten, og klager måtte kunne innrette seg etter disse. Han ville ikke kjøpt nye billetter hos Norwegian dersom han hadde fått korrekt informasjon. Nemnda anser feilinformasjonen fra Travellink som ansvarsbetingende. Klager led som følge av dette et økonomisk tap ved at han kjøpte unødvendige billetter direkte hos Norwegian. Nemnda mener det er påregnelig årsakssammenheng mellom Travellink sin feilinformasjon og klagers tap. Nemnda mener derfor at Travellink er ansvarlig for å dekke klagers tap i form av de flybillettene han kjøpte direkte av Norwegian. Tapet utgjorde 14 554.00 NOK, jf. fremlagt reisekvittering.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Travellink betaler 14 554 NOK til klager.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Joachim Sponheim (SAS)