

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (07.06.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har informert om at Travellink ikke følger nemndas vedtak.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning etter å ha blitt nektet å få kjøpt reisen til opprinnelig pris som ble bekreftet og betalt i bestillingsprosessen hos reisebyrået. Reisen ble kansellert av reisebyrået på grunn av feil i deres systemer.

Dato

23.03.2023

Saksnummer

2022-00988

Tjenesteytere

Travellink

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Den 16. mai 2022 bestilte og betalte klager billetter for seg og sin familie samt hennes foreldre hos Travellink for to voksne og to barn med bestillingsreferanse 9366165528 og betalte kr. 1689,61. De skulle reise med Norwegian tur/retur Oslo - Antalya med utreise den 15. juli og hjemreise den 6. august 2022. I tillegg bestilte hun billetter for to voksne på samme reisestrekninger og med samme flyselskap for utreise 1. juli og med retur 14. august i bestillingsreferanse 9366434842 og betalte kr 964,95. Klager hadde fulgt med på prisene en stund og bestilte derfor raskt da hun så at prisene var lave.

Samme dag ble bestillingene bekreftet på e-post fra Travellink og klager fikk billettene tilsendt fra Norwegian, samt kvitteringer for billettene på totalt kr. 34070 for den ene bestillingen (4 passasjerer) og totalt kr 22414 for den andre bestillingen (2 passasjerer). To dager senere, den 18. mai, fikk klager en e-post fra Travellink om at reisene var kansellert fordi de ikke hadde vært i stand til å fullføre klagers bestillingsforespørsler av tekniske årsaker. Det betalte beløpet skulle bli refundert så snart som mulig.

Klager tok kontakt med Travellink på chat og der fikk hun beskjed om at reisene var kansellert fordi den ikke ble bekreftet av flyselskapet. Klager viser til at reisen eksisterte i hennes profil hos Norwegian helt frem til den 20. mai, samt at hun mottok både kvitteringer og billetter fra Norwegian da reisene ble bestilt. Travellink opplyste aldri

at det var en feil i prisen i forhold til det klager betalte dem og det kvitteringene fra Norwegian viste. Klager krevde å få beholde billettene, men det var ikke Travellink villig til.

Klager mottok refusjon og måtte kjøpte nye billetter hos Sun Express for seg og sin familie for kr. 19959,41 og nye billetter hos Tripmonster for hennes foreldre for kr. 8519. Dette medførte at de ikke fikk reist samlet som familie ved at klagers ektefelle måtte reise på en annen dato. Klager krever prisdifferansen erstattet da hun har hatt et tap på kr 25823,85 ved å måtte bestille billetter på et senere og dyrere tidspunkt. Videre var ekstra bagasje, Flex alternativ og seter på første rad med ekstra benplass, som hun hadde bestilt med Norwegian billettene, ikke med i prisen på de nye billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har anført følgende:

Klager har ikke fremsatt noe krav annet enn at hun ønsker flybillettene hun har bestilt. Da klager har bestilt reise gjennom et reiseselskap, så kan i utgangspunktet Norwegian ikke bistå passasjerer med dette kravet. Det eneste de kan gjøre i denne saken er å bekrefte at passasjerer tidligere hadde en booking med Norwegian. Det vises til fremlagt dokumentasjon og bestillingshistorikk. Denne bookingen ble kansellert og refundert. Det var dermed ingen teknisk feil i Norwegians system.

Travellink har anført følgende:

Klager gjorde to forsøk på bestilling på Travellinks nettsider. Begge gangene var det teknisk feil og ingen av bestillingene var mulig å bekrefte. De informerte klager per e-post om at det hadde vært en teknisk feil, at bestillingene ikke var bekreftet og at de ville refundere billettene. Dette fikk klager også beskjed om per chat med Travellink den 20. mai.

På bakgrunn av dette kan ikke Travellink utbetale noen erstatning.

Nemnda bemerker

Prisnivået for flybilletter vil påvirkes av tilbud og etterspørsel, og vil endre seg. Det er først når bestillingen går igjennom at endelig avtale anses inngått.

Klager fant billetter med Norwegian til en svært lav pris hos Travellink den 16. mai 2022. Etter å ha gjort to bestillinger, fikk hun bekreftelser for sine billetter både av Travellink og Norwegian etter at bestilling og betaling var gjennomført. I tillegg ble billettene tilsendt fra flyselskapet. Prisene i de to bestillingsbekreftelsene er forskjellig, men klager har dokumentert at betalingen på avtalt pris hos Travellink gikk igjennom. Nemnda legger derfor til grunn at en bindende avtale var inngått med Travellink om kjøp av flybillettene for totalt 6 passasjerer.

Det er svært høy terskel for tilbakekallelse når en bindende avtale er inngått. Høyesterett har i Rt-2012-1904 slått fast at det avgjørende for tilbakekall er

- Om løftemottakeren har innrettet seg til at tilbakekall var avskåret
- og om løftegiveren (i dette tilfellet Travellink) har særlige grunner for tilbakekall.

I denne saken har Norwegian forklart at det ikke var feil i flyselskapets bestillinger og at klager hadde bekreftede bookinger hos flyselskapet.

Travellink har i sitt tilsvarende til nemnda opplyst at det var feil i deres bestillingssystemer og at bestillingene av den grunn ikke kunne bekreftes og dermed ble kansellert. Det er ikke opplyst hva som var feil og hvorfor feilen hos Travellink nødvendiggjorde en kansellering av klagers bekreftede bestillinger. Klager har opplyst at hun fikk beskjed om kanselleringen av billettene to dager etter kjøpet, men bestillingene sto fortsatt i systemet hos Norwegian den 20. mai.

Nemnda legger derfor til grunn at Travellink ikke har dokumentert noen årsak som kan gi grunnlag for en tilbakekallelse av avtalen med klager i de to bestillingene som ble gjort.

Klager er påført et økonomisk tap som følge av urettmessig kansellering fra Travellink av hennes opprinnelige billetter. Nemnda er av den oppfatning at hun har krav på erstatning for prisdifferansen på totalt kr. 25823,85 mellom de opprinnelige billettene som ble kansellert og de nye billettene hun måtte kjøpe for reisen til Tyrkia.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Travellink utbetaler en erstatning på kr. 25823,85 til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)