

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av prisdifferanse på billetter.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2018-02442

Tjenesteytere

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Klager måtte kansellere en flyreise med Singapore Airlines til Filippinene pga syke barn. Etter at barna hadde vært hos legen tok klager kontakt med Singapore Airlines, og de fant en reise en ukes tid senere. Etter søk på internett fant klager imidlertid en reise to dager etter kanselleringen til en akseptabel pris hos Travellink. Reisen ble bestilt den 27. juni 2018 for fire personer og var som følger:

29 juni Oslo - London

29 juni London - Singapore

30 juni Singapore - Cebu

Prisen var kroner 32 540 og inkluderte avbestillingsforsikring uansett årsak.

Klager var samtidig i dialog med Singapore Airlines. Flyselskapet mente de kunne gi klager en langt rimeligere pris på samme reise enn hva han hadde betalt hos Travellink. Da reisen var så nær forestående hastet det med å få tak i Travellink for å kansellere bestillingen innen 24-timers fristen, men etter flere forsøk måtte klager gi opp, reisebyrået var ikke å komme i kontakt med.

Tiden rant til slutt ut, og klager endte med å betale for Travellinks reise. Denne reisen ble kroner 5 022 kroner dyrere enn om Singapore Airlines hadde fått gjøre jobben. Klager mener derfor at han har dette mellomlegget til gode, differansen mellom billetten til Travellink (kroner 32 540) og det Singapore Airlines skulle ha for nøyaktig samme reise (kroner 27 518).

Klager krever kroner 5 022 refundert av Travellink.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 27. juni 2018 kl 13.03 bestilte klager en reise t/r Oslo - Cebu med Singapore Airlines. Han mottok samtidig informasjon per epost om at bestillingen var under behandling. Kl 15.38 samme dag mottok klager en endelig reisebekreftelse.

Klager bestilte samtidig avbestillingsforsikring som innebærer at man kan kansellere sin bestilling inntil 24 timer før avreise. Fra den 27. til den 29. juni har klager ikke vært i kontakt med Travellink verken per telefon eller epost.

Travellink har åpent 24 timer i døgnet. Da klager ikke har vært i kontakt med Travellink har ikke reisebyrået hatt mulighet til å hjelpe klager. Travellink kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Den 27. juni 2018 bestilte klager en reise på Travellinks hjemmeside, inkludert avbestillingsforsikring som innebar at han kunne kansellere reisen opptil 24 timer før avreise. Etter endt bestilling angret klager kjøpet og forsøkte å komme i kontakt med reisebyrået per telefon uten å lykkes.

Travellink bekrefter at klager hadde kjøpt avbestillingsforsikring som innebar at han kunne kansellere sin bestilling inntil 24 timer før avreise.

Klager hevder han gjentatte ganger forsøkte å ringe Travellink uten å komme gjennom på telefonlinjene. Reisebyrået på sin side anfører at de har åpen telefonlinje 24 timer i døgnet, og at de ikke har mottatt noen muntlig eller skriftlig henvendelse fra klager fra reisen ble bestilt frem til avreise.

Ord står mot ord i denne saken. Klager har oppgitt at han gjentatte ganger forsøkte å ringe Travellink i tide til å kansellere bestillingen uten å få kontakt. Han har ikke opplyst hvor lenge han ventet i telefonen uten å komme igjennom, eller om han sendte en mail til selskapet og kansellerte. Travellink anfører at de har åpen telefonlinje 24 timer i døgnet, og at de ikke mottok hverken noen muntlig eller skriftlig henvendelse fra klager fra bestillingstidspunktet til avreise.

Nemnda finner at saken reiser bevisspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
Maricor Maglasang (HRG Nordic)
Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)