

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny returreise som følge av kansellering.

Dato

27.05.2014

Saksnummer

516/13F

Tjenesteyter

Travellink

Klager har i det vesentlige anført:

Den 1. januar 2013 bestilte klager en reise t/r Bergen - Roma med Lufthansa hos Travellink, for reise 24. juli - 10. august 2013, for seg og sin familie.

Den 22. april mottok klager en e-post fra Travellink om at det var gjort endringer i hans datters bestilling. Klager så ingen endringer i bestillingen så han kontaktet ikke reisebyrået. Det viste seg senere at returfligten var kansellert, dette kom ikke frem i e-posten han mottok.

Klager stiller seg sterkt kritisk til at e-posten ikke tydeligere viste at returen var kansellert. Videre stiller klager spørsmål ved hvorfor han ikke ble informert av Travellink med en gang Lufthansa kansellerte returen den 16. januar. Først tre måneder etter at Travellink mottok kanselleringen sendte de klager en e-post.

Klagers datter måtte kjøpe ny returbillett til dagen etter og ta inn på hotell.

Klager krever refusjon av ny returbillett og hotellutgift i Roma en natt.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Travellink har i det vesentlige anført:

I e-posten klager mottok den 22. april stod det at flyselskapet hadde gjort endringer i bestillingen. Endringen var i dette tilfellet at returreisen var kansellert av flyselskapet. Reiseplanen inneholdt altså kun utreise, returreisen var fjernet. Videre kom det frem at klager måtte ta kontakt med Travellink innen 72 timer for å arrangere ny hjemreise.

I Travellinks regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest, kommer det frem at det alltid er kundens eget ansvar å kontrollere endringer i bestillingen sin. Travellink tar ikke ansvar for e-poster som ikke blir lest av mottakeren.

Travellink kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Travellinks brev.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Den 1. januar bestilte klager en reise t/r Bergen - Roma hos Travellink. Returreisen klager valgte lot seg ikke bekrefte, og ble kansellert av Lufthansa den 16. januar. Lufthansa foreslo en ny retur til Travellink, men reisebyrået bekreftet aldri den nye returen. Avgangen ble av den grunn fjernet fra bestillingen den 22. januar. Først den 22. april sendte Travellink melding til kunden om at det var gjort endringer i bestillingen. Det vises til fremlagt kopi av bestillingshistorien.

Flyselskapene kan ikke stå ansvarlig for at flyten av informasjon mellom kunden og reisebyrå ikke fungerer.

På grunnlag av ovennevnte kan Lufthansa ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Travellink bekreftet returreisen til klagers datter den 2. januar 2014. Nemnda legger videre til grunn at Travellink den 16. januar 2013 fikk beskjed fra Lufthansa om at returflygningen ikke kunne konfirmeres. Lufthansa reserverte samtidig alternativ returflygning.

Bestilles en reise gjennom et reisebyrå må kunden kunne forvente at reisebyrået formidler viktig informasjon og ivaretar kundens interesser. Det gjorde ikke Travellink i dette tilfelle. Travellink burde etter nemndas vurdering ha orientert klager om at den bekreftede returflygning ikke kunne bekreftet av flyselskapet og videreformidlet alternativet. Travellink kontaktet heller ikke Lufthansa, med den følge av den reserverte endring ble strøket. Travellinks manglende oppfølging er klanderverdig og gir grunnlag for erstatning.

Den 22. april 2014 sendte Travellink e-post til klager om at flyselskapet hadde gjort endringer i bestillingen. Det opplyses ikke hva endringen består i. I meldingen er utreisen ført opp. Det er ikke gjort endringer i denne. Det er ingen opplysninger om den bestilte og bekreftede returreise.

Nemnda er av den oppfatning at Travellinks e-post er mangelfullt utformet. Det var skjedd en vesentlig endring, nemlig at klagers datter ikke lenger hadde noen returreise. Det burde ha kommet tydelig frem. Når kun utreisen er tatt inn, kan det lett lede oppmerksomheten til denne, og at det er her det er skjedd en endring. I og med at de «nye» tider var greie for klager, er det forståelig at klager ikke sjekket disse opp mot den opprinnelige bestilling.

Mangelfull oppfølging i januar 2013 og mangelfull informasjon i april 2013 førte til at klager ble påført utgifter til nye billetter og hotell. Nemnda anbefaler at Travellink erstatter klagers tap. I den utstrekning klagers datter ble påført andre nødvendige utgifter til mat mv. bør også dette erstattes.

Travellink har ikke refundert det klager betalte for de kansellerte returbilletter. Det burde Travellink etter nemndas vurdering ha gjort ut fra sitt syn på faktum. Travellink kan ikke beholde penger for billetter som ikke utstedes. I et slikt tilfelle ville det ikke vært grunnlag for noe behandlingsgebyr i og med at Travellink kan lastes for manglende oppfølging i januar.

Med nemndas anbefaling er det imidlertid ikke grunnlag for refusjon av det beløp klager betalte for den opprinnelige returreisen i og med at klagers datter får erstattet sine ekstrakostnader. I motsatt fall hadde hun gratis hjemreise fra Roma.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Travellink erstatter klagers tap.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene.

Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.