

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter i forbindelse med endring av billett som følge av konkurs hos et av flyselskapene i reiseruten.

Dato

14.09.2020

Saksnummer

2020-00211

Tjenesteytere

Travellink

Jet Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for to personer t/r Trondheim - Delhi via Amsterdam med KLM og Jet Airways for reise 14. mai - 3. juni 2019, pris kroner 10 276. Før avreise ble klager gjort oppmerksom på at Jet Airways var slått konkurs. Han tok kontakt med Travellink som booket om klagers billett fra Amsterdam til New Delhi mot kroner 10 055.

Da klager ankom Værnes avreisedagen viste det seg at billetten fra Trondheim til Amsterdam var kansellert. Han måtte kjøpe nye billetter på strekningen, kroner 13 102. Klager rakk så vidt sin videreforbindelse fra Amsterdam. Også returreisen viste seg å være kansellert, nye billetter kostet klager kroner 14 204.

Klager har vært i kontakt med Jet Airways som bekrefter at autorisasjon på full refusjon av de opprinnelige billettene er gitt til billettutsteder Travellink, men Travellink vil ikke utbetale.

Klager har i alt betalt kroner 47 636 for en reise som opprinnelig kostet kroner 10 276. Han krever refusjon av det overskytende, kroner 37 360.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Jet Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Jet Airways har i en epost til klager datert 30. april 2019 autorisert full refusjon av billettene, og at utbetalingen må gå via billettutsteder Travellink.

Travellink har i det vesentlige anført:

Den 6. mai 2019 sendte Travellink en refusjonssøknad til Jet Airways, men reisebyrået mottok aldri svar fra IATA (International Air Transport Association) som godkjenner refusjon av billetter. Å søke refusjon garanterer ikke refusjon.

Ved konkurs vil flyselskapets kreditorer sannsynligvis avgjøre hvor flyselskapets eiendeler blir solgt til for å betale utestående gjeld - i de fleste tilfeller er kunder og ansatte de siste som blir betalt hvis det gjenstår noen eiendeler på dette tidspunktet.

Klager kontaktet Travellink den 18. april, samme dag som Jet Airways gikk konkurs. Siden billetten var utstedt på Jet Airways dokument var det ikke mulig for Travellink å booke om klager med annet flyselskap.

Travellink beklager situasjonen, men kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Flyselskapet Jet Airways er konkurs. Eventuelle krav må rettes til bobestyrer. Som kunde er man såkalt uprioritert konkursdebitor og utsiktene til refusjon/erstatning er dessverre ikke store. Som følge av dette blir krav om refusjon av opprinnelig billett å avvise.

Klager har videre krevet refusjon av prisdifferansen mellom opprinnelige og nye billetter.

Travellink hevder klager muntlig ble informert om at billettene var kansellert grunnet konkurs den 18. april 2019. Dette var samme dag flyselskapet gikk konkurs. Reisebyrået hevder videre at det ble sjekket mulighet for ombooking med KLM, men at det ikke var tilgjengelige plasser.

Da klager ankom flyplassen for å reise til Amsterdam var strekningen Trondheim - Amsterdam kansellert. Klager hadde kjøpt nye billetter fra Amsterdam til Delhi som han risikerte å tape dersom han ikke kom seg til Amsterdam. Det eneste han fikk tak i var plass på business klasse til kroner 13 102 for to personer.

Klagers billetter var gjennomgående og utstedt på Jet Airways dokument, og eid av Jet Airways. Det var derfor ikke mulig for Travellink å skrive om billettene til andre flyselskap. Som følge av konkursen må flybillettene av den grunn anses som tapt.

Nemnda har forståelse for at det er ergerlig med ekstra utgifter til nye billetter som følge av at et flyselskap går konkurs, men kan ikke se at Travellink skal lastes for dette.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)