

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av feilbestilte billetter.

Dato

09.07.2013

Saksnummer

071/13F

Tjenesteyter

Travellink

Krav om refusjon av feilbestilte billetter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise på Travellinks nettside fra Oslo til Hamburg med Norwegian. Da klager bekreftet bestillingen, hadde strekningen endret seg fra Oslo-Hamburg til Hamburg-Oslo. Klager kontaktet Travellink uten å få svar. Norwegian kunne ikke hjelpe da klager hadde bestilt reisen hos et byrå.

Først etter 26 timer fikk klager kontakt med Travellink, da var 24-timers fristen for å endre eller annullere kjøpet kostnadsfritt utløpt.

Klager endte opp med å kjøpe ny billett hos Norwegian på korrekt strekning.

Klager krever å få refundert beløp for feilbestilt billett, kroner 1 870.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Travellink har i det vesentlige anført:

Før klager fikk fullført bestillingen på Travellinks nettside, måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er ingen refusjon ved kansellering, og at angrefristloven § 19 ikke gjelder ved kjøp av flybilletter på internett.

Når man bestiller en reise på Travellinks nettside ser man hele tiden hele bestillingen, datoer og strekning, før man betaler og godkjenner kjøpet.

Travellink kan ikke lastes for at klager har bestilt feil reisestrekning, og kan av den grunn ikke imøtekomme hans krav.

Det vises for øvrig til Travellinks brev.

Nemnda bemerker:

Det er uklart for nemnda hvorledes feilen har oppstått. Nemnda finner det likevel mest sannsynlig at feilen ligger på klagers side. Nemnda viser til at det ikke er noe som tyder på

feil ved Travellinks datasystem. Nemnda viser videre til at bestillingsbekreftelse ikke sendes ut før bestillingen er avsluttet, og bestilleren har bekreftet at han har kontrollert bestillingen. Bestillingsbekreftelsen sendes ut automatisk på bakgrunn av de registrerte opplysninger. Det har etter nemndas vurdering formodningen mot seg at reisestrekningen har endret seg under veis i bestillingen/før bekreftelsen.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.