

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet feil bestilt reise.

Dato

11.09.2018

Saksnummer

2017-03174

Tjenesteytere

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise på Travellinks nettsider for tre personer t/r Paris - Stockholm for reise 25. - 28. februar 2017. En time etter hun hadde gjennomført bestillingen oppdaget klager at hun hadde bestilt feil. Hun fant ikke Travellinks telefonnummer noe sted, og sendte derfor umiddelbart en epost til Travellink med krav om å kansellere reisen mot full refusjon.

Klager har vært i kontakt med flyselskapene som sier at å kansellere reisen innen fire timer etter bestilling er tillatt, men flyselskapene henviser klager tilbake til billettutsteder Travellink for refusjon. Travellink sier det er ingen refusjon på billettene.

Klager krever full refusjon av bestillingen, kroner 5 185.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager gjennomførte en bestilling for tre personer på Travellinks nettsider den 18. januar 2017. I henhold til Travellinks regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest, må man ved kanselleringer eller endringer alltid kontakte Travellink per telefon. Videre kommer det frem at man utenom Travellinks åpningstider må kontakte flyselskapet direkte dersom man vil endre eller kansellere og det er under 24 timer til avreise. I Travellinks vilkår kommer det også frem at angreretten ikke gjelder for kjøp av reiser.

Klager hevder hun ikke kunne finne Travellinks telefonnummer, men dette nummeret står på reisebekreftelsen klager fikk tilsendt.

Billettene klager kjøpte var med Air Berlin og Norwegian.

Travellink kontaktet Air Berlin den 19. januar og fikk bekreftet av flyselskapet at de selv hadde informert klager om at det ikke var noen refusjon på billettene. Travellink viser til kopi av fremlagt bookinghistorie hvor dette kommer frem.

Norwegians billetter kan kanselleres innen fire timer etter bestilling. Travellink finner imidlertid ingen informasjon i klagers bestilling om at hun har vært i kontakt med flyselskapet per telefon.

Den 23. januar ble klager tilbudt å endre billettene mot gebyr, men hun avsto. Travellink har refundert skatter og avgifter på billettene med kroner 450.

Travellink kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Onsdag den 18. januar 2017 bestilte klager en reise for tre personer t/r Paris - Stockholm for reise 25. - 28. februar 2017. En time etter hun hadde gjennomført bestillingen oppdaget klager at hun hadde bestilt feil. Da hun fant ikke Travellinks telefonnummer noe sted, sendte hun en epost til Travellink med krav om å kansellere reisen mot full refusjon. Travellinks telefonnummer var imidlertid å finne på reisebekreftelsen klager hadde fått tilsendt.

Ved bestilling av en flyreise på internett er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde gjør en feil, har hun ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda forstår at det kan virke formalistisk at det ikke uten kostnad kan foretas en rettelse av en feil man har gjort ved bestilling. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at Travellink i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik

