

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen.

### Dato

19.12.2016

### Saksnummer

2016-00195

### Tjenesteytere

Travellink

### Klager har i det vesentlige anført

Klagers datter skulle reise fra Oslo til Beijing 5. september 2015 og tilbake fra Beijing til Oslo 29. januar 2016. Klager hadde kjøpt en fleksibel billett slik at den kunne endres.

Klagers datter kunne ikke benytte returreisen, og klager ønsket å endre dato for reisen. Da det var usikkert hvilken dato hun kunne reise, ønsket klager å avbestille reisen. Hun fikk beskjed om at det ikke var mulig.

28. januar snakket klager med Travellink. Klager spurte om å få bytte til 25. eller 26. juni. Representanten sa at 15. juni billett er fullført. Hun skulle ringe tilbake til klager, men gjorde ikke det.

Klager fikk ikke kontakt med Travelling etter dette til tross for at hun brukte masse tid på telefonen.

Klager er av den oppfatning at han er blitt lurt. Hun krever refundert flybilletten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er beklagelig at klager ikke klarte å bestemme seg for ny hjemreisedato innen Travellinks servicetelefon stengte kl. 15:00 den 28. januar. Dermed mistet klager Travellinks service "fleksibel billett".

Selskapet har forsøkt å nå klager per telefon 27. og 28. januar uten hell.

Klagers datter møtte ikke opp ved returreisen 29. januar. Billetten er ikke lenger gyldig, og klagers datter må booke om og betale for ny hjemreise fra Kina.

Travellink kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Klager hadde kjøpt flybilletter til sin datter tur/retur Oslo - Beijing. Retur fra Beijing var 29. januar 2016. Klager hadde kjøpt tilleggstjenesten "fleksibel billett", som gir rett til å "endre billetten uavhengig av flyselskapets regler. Det fremgår av vilkårene at endringen må skje i løpet av Travellinks åpningstider og minst 24 timer før den opprinnelige avreisen.

Tilleggstjenesten gir rett til å "endre billetten". Nemnda legger til grunn at dette innebærer at det ikke er anledning til å avbestille billetten.

Det heter i vilkårene at "Travellink tar ikke ansvar for endringer som ikke har funnet sted fordi den reisende ikke har fått kontakt med vår kundeservice".

Klager ønsket de 11. januar 2016 å endre returreisen. Hun hadde imidlertid ikke bestemt hvilken dato billetten skal endres til. Travellink ba klager kontakte dem på telefon. De opplyste videre at ombookingen måtte skje minst 24 timer innen den opprinnelige avreisen.

I epost av 18. januar 2016 avbestilte klager billetten da hun ikke visste når datteren skulle tilbake. Travellink svarte at hun måtte kontakte kundeservice på telefon dersom hun ville avbestille reisen.

Det er uklart for nemnda hva som videre skjedde. Klager har opplyst at hun var i kontakt med Travellink på telefon samme dag. Klager har videre opplyst at hun snakket med Travellink den 27. januar, og at hun ønsket å endre billetten til 25. eller 26. juni. I epost til Travellink av 28. januar 2016 viser klager til at Marianna sa at "25 juni billett er fullført", men at hun skulle ringe henne. Travellink anfører at de forsøkte å komme i kontakt med klager på telefon, men at dette ikke lyktes.

Nemnda er av den oppfatning at det ikke er mulig å ta stilling til tvisten kun på bakgrunn av de foreliggende dokumentbevis. Saken reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og nemnda finner derfor å måtte avvise klagen, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

## **Vedtak**

Saken avvises.

## **Nemndas representanter**

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)