

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om at krav om betaling trekkes tilbake for tjeneste som ikke ble levert.

### Dato

19.01.2023

### Saksnummer

2022-01064

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

RCG Travelis

### Klager har i det vesentlige anført

Den 18. mars 2021 bestilte klager flybillett på RCG Travelis sine hjemmesider (travelis.no) for reise mellom Istanbul og London den 24. mars 2021. Etter å ha fylt ut navn, informasjon og betalt via Klarna forventet klager å motta bookingreferanse/billett. Dette kom ikke. Klager ble skeptisk og ringte Klarna for å stoppe betalingen. Klager fikk beskjed om å vente 1-2 dager i tilfelle billettene ville komme. Etter 2 dager ringte hun Klarna og ba de fryse betalingen siden hun fortsatt ikke hadde mottatt billett.

Flybilletten klager prøvde å bestille var for en slektning som var på ferie i Somalia og skulle reise hjem til London. Slektingen var syk med hjerneslag. De var i en stressende situasjon og trengte hjelp fra klager til å bestille flybillett. Da ikke klager fikk det til, måtte hun be de om å gjøre det selv. De fikk vellykket bestilt billett på samme flyvning som klager hadde forsøkt å bestille til. De fikk referansenummer og kjøpet var vellykket. Klager viser til dokumentasjon på dette.

Klager tok kontakt med Klarna og forklarte situasjonen. Klarna ba klager ta kontakt med RCG Travelis. Klager gjorde dette. Hun fikk automatisk svar om at de skulle kontakte henne, noe de aldri gjorde. Klager forsøkte også å ringe, men fikk ingen svar. Klager tok igjen kontakt med Klarna pr. telefon, men fikk beskjed om å sende e-post. Klager har bedt om en skriftlig forklaring på situasjonen, men fikk ikke dette.

Klager kontaktet Forbrukerrådet, og ble der rådet til å klage til Transportklagenemnda.

Klager forsøkte flere ganger å løse saken med Klarna. Det ble bare verre og verre og til slutt sendt videre til inkasso. Hun fikk da beskjed om å sende klage til Transportklagenemnda.

Denne situasjonen har pågått lenge og gått utover klager psykisk. Klager har ikke råd til å betale 7000 NOK for en billett hun ikke fikk.

Klager krever at krav om betaling trekkes tilbake ettersom klager aldri mottok billett.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Reisebyrået RCG Travelis har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda.

Flyselskapet Turkish Airlines har anført følgende:

Billetten ble kjøpt via et reisebyrå og klager har akseptert vilkårene til reisebyrået. Klager må kontakte reisebyrået.

I henhold til informasjon i PNR-historie for bookingen hvor klager har fremlagt bookingreferanse har Turkish Airlines sjekket innsjekkshistorien. I henhold til innsjekkshistorien har passasjerene ikke møtt opp til innsjekk, og de var no-show. Turkish Airlines har ingen informasjon om reservasjonen som ble gjort den 18. mars av reisebyrået.

**Nemnda bemerker**

Transportklagenemnda har ikke mandat til å treffe vedtak mot selskapet Klarna, jf. transportklagenemndforskriften § 1-3. Klarna er et selskap spesialisert på betalingsløsninger og,hører ikke inn under tjenesteyterne nevnt i transportklagenemndforskriften § 1-7. Klager har blitt orientert om dette.

Nemnda vil vurdere saken med reisebyrået RCG Travelis som motpart. Flyselskapet Turkish Airlines har også blitt anmodet om tilsvaer i saken.

RCG Travelis har ikke fremmet tilsvaer i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak basert på de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (1).

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes og betales. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende.

I denne saken har klager inngått en avtale om levering av flybilletter med formidleren RCG Travelis. Klager har imidlertid anført at hun aldri mottok fullstendige billetter med referansenummer. Klager forsøkte å kontakte reisebyrået, men mottok ikke noe svar.

Nemnda mener RCG Travels i henhold til avtalen pliktet å sende klager en fullstendig bookingbekreftelse med billetter som kunne benyttes.

RCG Travelis har ikke fremmet tilsvaer til nemnda, og har saaledes ikke imøtegått klagers påstand om at tjenesten ikke ble levert. Nemnda legger til grunn at klager ikke mottok billetten hun betalte for. RCG Travelis oppfylte dermed ikke sin avtaleforpliktelse. Dette utgjør et vesentlig mislighold fra RCG Travelis, som gir klager rett til å heve avtalen, samt kreve erstatning for påregnelig, økonomisk tap som følge av misligholdet. Nemnda mener at RCG Travelis plikter å refundere det beløpet klager betalte for flybilletten, og erstatte de purregebyrer som påløp fordi klager ikke betalte fakturaen fra Klarna.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at RCG Travelis refunderer summen for klagers billett og dekker purregebyrer som har oppstått i etterkant.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)