

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet returbillett.

### Dato

22.05.2015

### Saksnummer

1084/14F

### Tjenesteyter

Internasjonal Tours AS

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise t/r Oslo - Harare for reise 2. februar - 30. mars 2014. Klager kjøpte en type billett hvor returreisen kunne endres mot et gebyr på 100 euro.

Klager bestemte seg for å reise hjem tidligere, og kjøpte ny returbillett til kroner 3 300 den 9. mars. Da han kontaktet reisebyrået for å endre den ubenyttede billetten fikk han beskjed om at dette ikke var mulig da Egypt Air ikke lenger opererte denne strekningen.

Nå får ikke klager endret returbilletten, han får heller ingen refusjon.

Klager krever refusjon av ny returbillett, kroner 3 300.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Internasjonal Tours har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Da klagers returbillett er delvis benyttet kan den ikke refunderes. Klager har reist fra Harare til Cairo. Cairo - Oslo kan ikke refunderes.

Internasjonal Tours AS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt International Tours ved nemndas e-post av 7. november 2014 med frist til 19. desember 2014 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens

opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

International Tours har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av klagers opplysninger.

Nemnda finner saksforholdet uklart. Saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og nemnda er av den oppfatning at saken ikke egner seg for behandling i nemnda. Klagen blir etter dette å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

#### **Vedtak:**

Klagen avvises.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

*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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*