

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett grunnet innreiseforbud under covid-19 pandemien.

### Dato

26.04.2021

### Saksnummer

2020-02335

### Tjenesteytere

Travellink

Thai Smile Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise gjennom Travellink fra Bangkok til Ubon Ratchathani den 7. juli 2020 med retur 4. august 2020. Denne reisen ble kansellert. Under pandemien hadde Thailandske myndigheter innreiseforbud for utlendinger og norske myndigheter frarådet mot reise til utlandet.

Klager kontaktet Travellink for refusjon av billetten, men de refunderer ikke reiser med lavprisselskap. Han kontaktet også Thai Smile Airways og de henviste han til deres forsikringsselskap og de igjen henviste til Travellink.

Klager krever refundert flybilletten på kr 1 431.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Thai Smile Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Travellink har i det vesentlige anført:

Travellink har anført at flyvningene som var booket med Thai Smile fløy som normalt disse datoene. Klager ble registrert som uteblitt / no show på disse flyvningene og derfor refunderes ikke billetten på kr 1 431,65.

Da det ikke foreligger noen refusjon anbefaler selskapet at klager bruker Travellinks tilsvar og sender dette sammen med kravet til forsikringsselskapet.

### Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager hadde bestilt en reise med Thai Smile Airways mellom Bangkok og Ubon Ratchathani. Klager hadde bestilt reisen gjennom reisebyrået Travellink. Klager har fremlagt dokumentasjon på at han sendte inn anmodning om avbestilling/forespørsel om refusjon av billettene i forkant av reisen. Det er uklart for nemnda om Travellink registrerte denne avbestillingen. Travellink har imidlertid i tilsvaret sitt oppgitt at flyvningene gikk som normalt og at billettene uansett ikke var refunderbare.

Nemnda kan dermed ikke se at det er grunnlag for refusjon av billettbeløpet i dette tilfellet. Nemnda anbefaler imidlertid at Thai Smile Airways refunderer eventuelle refunderbare skatter og avgifter på de ubrukte billettene.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Thai Smile Airways refunderer refunderbare skatter og avgifter på de ubrukte billettene. For øvrig gis ikke klager medhold.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)