

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter.

### Dato

20.12.2022

### Saksnummer

2022-02007

### Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Turkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to voksne og et spedbarn) hadde bestilt flybilletter hos Tripmonster med Türkish Airlines fra Oslo - Manila via Istanbul t/r for reise 24. mai - 23. juni 2022. Billettene kostet til sammen kroner 19 339 inkludert fleksible billetter (kroner 996).

Klager ønsket å benytte seg av tjenesten fleksible billetter og endre billettene. Hun fikk imidlertid ikke tak i reisebyrået, kun automatiske svar. Kun timer før flyavgang mottok klager en epost med beskjed om å kontakte flyselskapet og betale en sum med penger via en link for betaling for endringen. Linken fungerte ikke. Klager leste deretter negativ omtale om reisebyrået Tripmonster på nett. For å ikke risikere å bli lurt, bestemte hun seg for å kansellere hele reisen.

Klager har mottatt svar fra Tripmonster om at hun skal få refusjon, men at reisebyrået ikke kan gjennomføre utbetalingen, da hun har en pågående sak med sin bank Klarna. Dette stemmer ikke. Klager har kun kontaktet Klarna og bedt de slette kravet fra Tripmonster, noe banken sier de ikke kan gjøre før Transportklagenemnda har vurdert saken.

Klager krever full refusjon av flybillettene kroner 19 339.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Türkish Airlines har i det vesentlige uttalt:

I henhold til billettnumrene i klagers bestilling, ble de voksnes flybilletter refundert den 6. juli 2022, mens flybilletten til spedbarnet ikke ble refundert. Denne billetten er fortsatt åpen for bruk. Hvis passasjereren ikke er fornøyd med reisebyrået sitt, må han kontakte

dem og be om kompensasjon i henhold til vilkårene og betingelsene for kjøpet han gjorde med dem. Spedbarnsbilletten må også refunderes av reisebyrået.

Tripmonster har i det vesentlige uttalt:

Før avreise sendte Tripmonster informasjon til klager og informerte om hva kostnadene for endringen ville bli, og at det ikke var mulig å endre til et annet flyselskap. Siden avreisen var samme dag, anbefalte Tripmonster klager å henvende seg direkte til flyselskapet for å utføre endringen.

Klager var ikke er fornøyd med prisen og kontaktet sin bank. Tripmonster kan ikke utføre refusjonen til klager før klager har avsluttet tvisten med sin bank. Dette for å unngå dobbel avgift.

**Nemnda bemerkner**

Nemnda legger til grunn at både Tripmonster og Türkish Airlines mener klager skal ha refundert flybillettene sine. Det er ikke bestridt at Türkish Airlines har refundert flybillettene tilbake til reisebyrået, og at pengene nå ligger hos Tripmonster. Tripmonster på sin side hevder de ikke får overført pengene til klager fordi hun har en åpen sak med sin bank (Klarna).

Nemnda mener at Tripmonster som den profesjonelle part har ansvaret for og må finne en løsning for å kunne utbetale pengene til klager slik at hun får den refusjonen hun har blitt lovet.

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 Tripmonster utbetaler full refusjon av flybillettene med kr 19 339.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)