

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter bestilt via reisebyrå. Klager avbestilte umiddelbart. Reisebyrået har ikke inngitt tilsvaer.

### Dato

18.01.2021

### Saksnummer

2020-00659

### Tjenesteytere

Bravofly

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise fra Oslo til Corvera med Norwegian via Bravofly om kvelden den 14. oktober 2019 for 7474,32 kroner. Klager anfører at hun oppdaget umiddelbart at hun hadde bestilt feil, da hun skulle til Alicante, og hun kontaktet derfor Norwegian med det samme, som ga beskjed om at hun ville få full refusjon.

Klager anfører at hun ringte til Norwegian igjen den 13. november og fikk da beskjed om at det var refundert 6196 kroner til Bravofly. Klager anfører at hun deretter kontaktet Bravofly, som benektet at de hadde mottatt pengene. Klager fikk så en skriftlig bekreftelse fra Norwegian på at de hadde refundert pengene, og Bravofly refunderte deretter 6095,17 kroner til klager den 13. januar 2020.

Klager har forsøkt å få svar fra Bravofly på hvorfor de ikke har refundert det totale beløpet hun betalte, men har ikke fått dette.

Klager krever refusjon av de resterende 1379 kronene som hun ennå ikke har fått refundert fra Bravofly.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har på tross av flere oppfordringer ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

Norwegian har anført følgende:

Klager bestilte reisen ved en feil og ba derfor om refusjon av billettene samme dag. Klager hadde bestilt reisen via et reisebyrå. Norwegian refunderte beløpet den

17. oktober 2019 til kredittkortet som ble brukt ved bestilling. Klager må kontakte reisebyrået for å få refundert beløpet som Norwegian har tilbakebetalt.

### **Nemnda bemerk**

Bravofly har ikke inngitt tilsvar til nemnda. Nemnda fatter dermed vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger til grunn at klager betalte totalt 7474,32 kroner til Bravofly og at Norwegian har refundert 6196 kroner til Bravofly. Klager har oppgitt at hun har mottatt 6095,17 kroner fra Bravofly. Bravofly har ikke forklart hvorfor de har holdt tilbake den resterende summen og har derfor heller ikke godtgjort at de har grunnlag for å holde pengene tilbake. Nemnda anbefaler således at Bravofly refunderer de resterende 1379,15 kronene til klager.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Bravofly refunderer 1379,15 kroner til klager.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)