

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter grunnet avbestilling av klagers reservasjon.

### Dato

18.02.2023

### Saksnummer

2022-02057

### Tjenesteytere

RCG Travelis

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Den 20. august 2022 bestilte klager (tre personer) en reise hos RCG Travelis med Lufthansa fra Kayseri til Oslo via Frankfurt den 9. oktober 2022, pris kroner 9 282 for to voksne og et barn.

Rundt den 30. august ble klager oppringt av reisebyrået som forklarte at Lufthansa hadde kansellert reservasjonen. Klager har vært i kontakt med både reisebyrået og flyselskapet, og begge parter nekter for å være ansvarlig for kanselleringen. Klager endte opp med å kjøpe nye flybilletter på strekningen til TRY 29 882,22 (NOK 16 787).

Klager har mottatt full refusjon av de opprinnelige flybillettene, men krever i tillegg refusjon av mellomlegget mellom opprinnelige og nye flybilletter med NOK 7 505.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

RCG Travelis har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Lufthansa har i det vesentlige uttalt:

Flyvningene som ble bestilt gjennom reisebyrået RCG Travelis ble aldri bekreftet av Lufthansa. Lufthansa viser til fremlagt utkast av klagers bookinghistorie som viser at flysegmentene hadde status LK (ikke bekreftet plass), ikke HK (bekreftet plass).

Flybillettene er refundert, Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### 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.

Lufthansa har uttalt og dokumentert at flybillettene ikke var bekreftet av Lufthansa.

RCG Travelis har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers og Lufthansas uttalelse til grunn om at reisebyrået RCG Travelis har solgt klager flybilletter som ikke var bekreftet av flyselskapet.

Klager har mottatt full refusjon av flybillettene, men krever også erstatning for mellomlegg mellom opprinnelige og nye flybilletter.

Nemnda er kjent med at noen flyselskap ikke har direkte tilgang til bookingsystemet reisebyråene bruker, og at flyselskapene i enkelte tilfeller kan komme tilbake til reisebyrået innen 24 timer og kansellere reisen dersom prisen som er forsøkt bestilt ikke lenger er tilgjengelig. Nemnda viser til tidligere avgjørelser FLYKN-2019-480 og FLYKN-2019-3083.

Denne saken stiller seg etter nemnda syn annerledes. Klager bestilte reisen den 20. august, og fikk først etter ti dager beskjed om at reisen likevel ikke var bekreftet.

Nemnda mener dette tapet skyldes en feil hos RCG Travelis som byrået er ansvarlig for, og at det er årsakssammenheng mellom feilen og tapet. Kravet er angitt til NOK 7 505 som er mellomlegget klager måtte betale for nye flybilletter. RCG Travelis har ikke uttalt seg om kravet. Nemnda legger klagers beskrivelse til grunn, og anbefaler at RCG Travelis erstatter kroner 7 505 til klager.

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 utbetaler kroner 7 505 til klager.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)