

**Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (18.04.2023)**

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har opplyst at Travellink ikke har utbetalt i henhold til vedtaket.

**Vedtak i Transportklagenemnda - Fly**

**Sammendrag**

Krav om refusjon av billetten ved avbestilling grunnet sykdom.

**Dato**

16.02.2023

**Saksnummer**

2022-01620

**Tjenesteytere**

Travellink

Qatar Airways

**Klager har i det vesentlige anført**

Klager (til sammen tre personer) bestilte billett hos Travellink fra Oslo via Doha til Kathmandu den 19. desember 2021. Reisen kostet NOK 32920,08 for alle tre reisende, og reisen ble betalt med faktura.

Klager måtte avbestille reisen da en av de reisende ble syke. Han avbestilte billettene fire dager før avreise og søknad om refusjon ble gjort. Klager var også i kontakt med Travellink på telefon hvor de godtok kanselleringen og refusjon, men ingen refusjon er mottatt.

Klager har ikke kjøpt avbestillingsforsikring hos reisebyrået, men siden han gav beskjed fire dager før avreise, mener han at han har krav på refusjon.

Klager krever refusjon av innbetalt beløp på NOK 32920,08 fra Travellink.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Travellink har ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

Qatar Airways har anført at klager har kjøpt billettene hos reisebyrået Travellink og derfor må byrået kontaktes for å motta refusjon.

**Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klager avbestilte flybillettene fire dager før avreise grunnet sykdom. Klager hadde ikke avbestillingsbeskyttelse.

Det fremkommer av klagers billetter at han hadde kjøpt økonomibilletter. Ved avbestilling er det billettens regler som gjelder. Travellink har ikke inngitt tilsvar til nemnda eller overfor klager gitt noen forklaring på hvorfor de ikke skal refundere den fulle billettprisen.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - anbefaler etter dette at Travellink refunderer klagers flybilletter.

Nemndas mindretall - bransjerepresentanten - finner det ikke sannsynlig at Travellink har godtatt per telefon å refundere den fulle billettprisen, og mener derfor at klagen ikke skal tas til følge.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtaket er truffet med slik dissens som det fremgår over.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Travellink refunderer klagers flybilletter fullt ut.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)