

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om forsinkelsesrente.

Dato

26.06.2022

Saksnummer

2021-01996

Tjenesteytere

Emirates

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med EK160 fra Oslo til Islamabad via Dubai med avreise 20. juni 2021, men flyvningen ble kansellert pga. lockdown 12. juni 2021. Reisen ble bestilt gjennom reisebyrået, Travelink.

Klager måtte kjøpe nye billetter og fremsatte krav om refusjon av de originale billettene med Emirates. Travellink sa de skule betale tilbake innen 180 dager, men billettene ble refundert til klager over 185 dager senere. Klager viser til eu-lov hvor det fremgår at krav skal tilbakebetales innen syv dager.

Klager krever forsinkelsesrenter for den tiden det tok å få pengene refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har gitt følgende tilsvaer:

Travellink har utført refusjon av billettene til oppgitt betalingskort.

455.38 NOK ble refundert klager 25. oktober 2021

455.38 NOK ble refundert klager 27. november 2021

6447.81 NOK ble refundert klager 20. desember 2021

Det vises til vedlagt BBVA som bekrefter dette.

Emirates har gitt følgende tilsvaer:

Fordi klagers bestilling ble gjort via et reisebyrå kan klager kontakte byrået for gjennomføring av full refusjon.

Klager fremsatte krav om refusjon til reisebyrået 17. juni 2021. Til tross for gjentatte purringer fra klager, mottok ikke Emirates forespørsel fra reisebyrået om refusjon før 23. august 2021.

Emirates understreker at reisebyrået først kontaktet flyselskapet 23. august, hvorpå Emirates refundert billettene til byrået 25. august 2021. Emirates viser her til vedlagt dokumentasjon som bekrefter overføring til Travellink den 25. august 2021.

Nemnda bemerker

Klager krever forsinkelsesrente for forsinket refusjon av billettkostnader.

Nemnda har i tidligere avgjørelser lagt til grunn at ved forsinket betaling har passasjerer krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

I denne saken hadde klager bestilt en reise via reisebyrået, Travellink til kroner 7052.62. Planlagt avreise var 20. juni 2021 med flyselskapet Emirates. Den 12. juni 2021 ble flyvningen kansellert. Klager rettet krav om refusjon av billetter til reisebyrået den 17. juni 2021.

Emirates har i sitt tilsvarende svar til nemnda opplyst at de først mottok krav om refusjon av billettene fra Travellink den 23. august 2021, og har dokumentert at det ble utført en tilbakebetaling til reisebyrået to dager senere - den 25. august. Travellink har vist til at klager fikk refundert billettene i perioden 25. oktober 2021 - 20. desember.

Travellink har ikke opplyst hvorfor krav om refusjon ble formidlet så sent til flyselskapet, eller hvorfor utbetaling til klager startet to måneder etter at de hadde mottatt overføringen fra Emirates. Ut fra opplysninger i saken vurderer nemnda det slik at Travellink er ansvarlig for at kravet ikke ble innfridd i tide.

Klager har fremmet krav om forsinkelsesrenter for over 185 dager. I de tilfeller hvor det ikke er satt frist for tilbakebetaling på forhånd følger det av forsinkelsesrenteloven at forsinkelsesrente skal regnes fra 30 dager etter at det er sendt skriftlig krav om refusjon. I denne saken ble det sendt krav til byrået 17. juni 2021.

Nemnda legger følgelig til grunn at klager har krav på forsinkelsesrente for perioden 17. juli 2021 og frem til 20. desember, dato for endelig utbetaling fra Travellink.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Travellink betaler klager forsinkelsesrenter for 161 dager med 8 prosent rente av opprinnelig beløp ved forfall.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)