

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetten.

Dato

21.06.2023

Saksnummer

2022-02478

Tjenesteytere

eSkyTravel.no

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen to personer) hadde billetter fra Athen til Oslo den 27.07.2022 med Norwegian kjøpt hos eSkyTravel.no. Billettene var full flex billetter som er refunderbare. Klager benyttet ikke billettene som kostet 12988 NOK og har bedt om full refusjon, det er mottatt 1084,27 NOK fra eSkyTravel.no. Det er blitt påpekt at det har blitt utbetalt i feil valuta til reisebyrået, men har ikke utbetalt det resterende. Riktig beløpt skal være 1084,27 EUR.

Klager krever å få korrekt beløp refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

eSkyTravel.no har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Til klager har de forklart at det er utbetalt 1084,27 NOK den 02.09.2022

Norwegian har anført at flybilletten er kjøpt hos en agent. Ifølge Norwegian sin oversikt er tilbakebetalingen av billettene allerede behandlet 29.07.2022 til det samme kredittkortet som ble brukt til å foreta bestillingen, det vises til et refusjonsbevis som er lagt ved tilsvaret.

Beløpet på 32,53 EUR er ikke refundert til kredittkortet da det er ikke refunderbare kredittkort gebyr.

Norwegian ber klager om å kontakte deres reisebyrå direkte for at de skal refundere beløpet fra Norwegian.

Basert på ovenstående anser Norwegian at de har overholdt forpliktelsene i EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerkjer

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, tredje ledd. eSkyTravel.no har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda og nemnda legger derfor klagers og Norwegians anførsler til grunn.

Nemnda legger til grunn at klager etter avtalen med eSkyTravel.no har kjøpt fleksible billetter fra Norwegian som er refunderbare. Klager har dermed krav på refusjon av billettkostnadene. Til fratrekk fra dette beløpet kommer kredittkortgebyret som ble belastet klager ved betalingen, 32,53 EUR. Nemnda legger til grunn at riktig beløp som klager har krav på er 1 051 EUR. Til fradrag kommer 1 084 NOK som allerede er refundert.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at eSkyTravel.no refunderer klager 1 051 EUR, med fradrag for 1 084 NOK som klager har fått utbetalt fra eSkyTravel.no.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)