

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet billett som følge av sykdom.

Dato

08.10.2019

Saksnummer

2018-04350

Tjenesteytere

Travellink

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Travellink med SAS t/r Oslo - Amsterdam for reise 18. - 21. november 2017. I november 2017 ble klager alvorlig syk og innlagt på sykehus. Hun ble 100 % sykemeldt fra 4. - 24. november, og kunne ikke benytte seg av sin billett.

Klager har fremlagt sykemelding men Ticket vil likevel ikke refundere klagers ubenyttede billett.

Klager krever full refusjon av den ubenyttede billetten, eventuelt refusjon av skatter og avgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har i det vesentlige uttalt:

Klager var no-show ved avgang fra Oslo den 18. november 2017.

Travellink er en formidler av flybilletter og må forholde seg til flyselskapenes regler. I dette tilfellet var reisen med SAS. SAS gir ikke refusjon ved no-show.

Travellink anbefaler klager å søke refusjon hos sitt forsikringsselskap.

Travellink kan ikke imøtekomme klagers krav.

SAS har kommentert i saken:

SAS har ingen ytterligere kommentar utover det Travellink allerede har uttalt. SAS aksepterer imidlertid at Travellink refunderer skatter og avgifter på billetten.

Nemnda bemerkjer

Klager hadde bestilt en reise hos Travellink med SAS t/r Oslo - Amsterdam for reise 18. - 21. november 2017. Hun ble 100 % sykemeldt fra 4. - 24. november 2017, og kunne ikke benytte seg av sin billett. Hun unnlot imidlertid å avbestille billetten og var no-show ved avgang fra Oslo den 18. november 2017. Først den 9. juli 2018 tok hun kontakt med Travellink og ba om refusjon av billetten.

Travellink er en formidler av flybilletter og må følge flyselskapenes regler. I dette tilfellet var den bestilte reisen med SAS, og klager hadde kjøpt en billett som ikke kunne endres og der SAS gir ikke refusjon ved no-show.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Etter dette kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold.

SAS aksepterer at Travellink refunderer skatter og avgifter på den ikke anvendte billetten til klager, og nemnda anbefaler at dette gjøres med fradrag av Travellinks refusjonsgebyr.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)