

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

04.12.2018

Saksnummer

2017-03325

Tjenesteytere

Sky - tours

Qantas

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Brisbane den 10. juli 2017, videre fra Brisbane til Christchurch den 19. november, og fra Christchurch til Bergen den 14. desember. Reisen var med Qantas og billetten var bestilt hos reisebyrået SkyTours, pris kroner 12 310.

Da klager oppholdt seg i Brisbane mottok hun melding fra SkyTours om en ruteendring fra Qantas som medførte at klager ikke fikk returnert til Bergen som planlagt den 14. desember. Klager valgte å avbryte reisen i Brisbane og kjøpe nye billetter på egen hånd.

Klager ble lovet full refusjon av SkyTours av de ubenyttede billettene, men mottok kun kroner 3 200. Klager stiller seg undrende til hvorfor hun kun har fått utbetalt omtrent 25 % av totalsummen når omtrent 60 % av reisen ble kansellert.

I henhold til utregningen fra SkyTours har Qantas kun refundert flyskatter på de ubenyttede strekningene, ikke selve flybillettene. Klager krever at også at de ubenyttede flybillettene blir refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SkyTours har i det vesentlige anført:

Utrekning av refusjon av ubenyttede flybilletter gjøres av flyselskapene. SkyTours er kun en formidler av flybilletter, og klager bes henvende seg til flyselskapet om hun har ytterligere spørsmål vedrørende refusjon av ubenyttede flybilletter.

Det vises for øvrig til SkyTours brev.

Qantas har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Siden klager har kjøpt sin reise via et reisebyrå, kan Qantas ikke være behjelpelig med informasjon vedrørende refusjon da dette blir formidlet av reisebyrået. Klager bes henvende seg til sitt reisebyrå.

Nemnda bemerker

Saken gjelder en flyreise kjøpt fra Sky-Tours, og utregningen av hva klager har krav på i refusjon fra flyselskapet Qantas og/eller reisebyrået etter kansellering av en flygning.

Nemnda finner at saken reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og at saken ikke egner seg for behandling i nemnda. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)