

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av avbestilte billetter. Klager hadde kjøpt avbestillingsforsikring.

Dato

14.06.2023

Saksnummer

2022-02658

Tjenesteytere

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Tidlig i oktober 2021 bestilte klager billetter med Lufthansa hos Travellink for en reise fra Oslo via Frankfurt til Athen for en voksen og tre barn med avreise den 17. februar og retur den 20. februar 2022. Etter at de ombestemte seg, ble reisen avbestilt den 29. oktober 2021. Deretter måtte klager forholde seg "statusoppdatering" på Travellinks egen app hvor han fikk opplyst at det kunne ta opptil tre måneder før Travellink ville få svar fra flyselskapene. Den 8. juli 2022 purret klager og det samme gjorde han den 31. juli. Begge gangene fikk han kun et svar om at flyselskapene pliktet å refundere innen 7 dager i henhold til EU-forordning 261/2004. Etter ett år uten å ha fått refusjon, valgte klager å sende saken til Transportklagenemnda. Status er fortsatt at saken er under behandling hos Travellink.

Klager krever innbetalt beløp for billetter refundert med kr 8494, samt refusjon av "kanselleringsforsikring" som kostet kr. 290 per person, totalt kr 9654.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink viser til fremlagt bestillingshistorikk (PNR). Reisen ble bestilt den 30. juli 2021 for en reise tur/retur fra Oslo via Frankfurt til Athen med utreise den 17. februar og retur den 20. februar 2022. Den 29. oktober 2021 ga klager dem beskjed om at han ønsket å avbestille billettene. I henhold til flyselskapets vilkår, som klager godtok ved bestillingen, er dette ikke-refunderbare billetter og det er ikke på noe tidspunkt lovet en full refusjon av billettprisen fra Travellink. De kan refundere skatter og avgifter, som i dette tilfellet utgjør kr 958 per person, totalt kr 3832. Travellink ber klager oppgi bankinformasjon da gyldighetstiden på kortet som billettene ble kjøpt med er utløpt.

Klager kjøpte en forsikring hos EuropAssist og må rette sitt krav om refusjon av resterende billettpris dit.

Nemnda bemerker

Klager og Travellink har oppgitt forskjellige tidspunkt for når billettene ble bestilt i 2021. Nemnda legger til grunn at billettene ble avbestilt av klager og at bestillingstidspunktet ikke har noen betydning for utfallet i saken.

Klager har fremlagt krav om full tilbakebetaling av flybilletter som han selv avbestilte og vist til at han hadde kjøpt en avbestillingsforsikring.

Fra det øyeblikk klager kansellerte reisen hadde han ikke lenger en «bekreftet reservasjon» på flyvningene. En bekreftet reservasjon er en forutsetning for at refusjonsreglene som følge av en kansellert reise i EU-forordning 261/2004 kommer til anvendelse jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a. Hva som gis i refusjon når man selv avbestiller en reise følger av flyselskapets vilkår for den billettype man har bestilt.

Travellink har fremlagt bestillingshistorikken og vist til at klager hadde kjøpt billetter som ikke er refunderbare i henhold til flyselskapets vilkår. Ved avbestilling av denne billettypen er det kun refunderbare skatter og avgifter som tilbakebetales. Nemnda anbefaler at Travellink refunderer dette beløpet til klager så snart nødvendige bankopplysninger er mottatt fra klager.

Klager hadde kjøpt avbestillingsforsikring. Nemnda anbefaler klager å ta kontakt med forsikringsselskapet for refusjon av det resterende beløpet. Nemnda bemerker at ved en frivillig avbestilling og påfølgende bruk av en forsikring, vil man ikke kunne kreve refusjon av forsikringsbeløpet.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Travellink betaler refunderbare skatter og avgifter til klager, og at klagen for øvrig ikke tas til følge.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)