

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet reise. Nedstengningen mars 2020 (covid-19).

### Dato

28.04.2022

### Saksnummer

2021-01767

### Tjenesteytere

Qatar Airways

Travellink

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde en booking via Travellink/Qatar Airways for 1 passasjer. Reisen skulle gå fra Molde til Chennai (via Oslo og Doha) den 31. mars 2020 og returen fra Singapore til Molde via Doha og Oslo. den 14. april 2020. Flyvningene skulle opereres av SAS og Qatar Airways.

I mars 2020 kom nedstengningen grunnet covid-19. Klager ble bedt om å kontakte Travellink. Klager kom aldri gjennom på telefonen der. Klager fikk imidlertid en e-post fra Qatar Airways om at de ville sende en reisevoucher. Klager mottok voucheren den 14. april 2020, og den hadde en varighet på 12 måneder. Siden nedstengningen (covid-19) varte lenger, og klarer ikke visste når en kunne reise, ble det ikke bestilt noe innen denne perioden. Klager bemerker at både India og Sri Lanka var nedstengt.

Klager har basert på ovenstående fremsatt krav om refusjon av bookingen. Klager har ingen flere dokumenter i saken vedrørende hendelsen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har ikke fremmet tilsvaret i saken. Det samme gjelder flyselskapet SAS.

Qatar Airways har anført følgende:

Som en kan se i bookinghistorien (vedlagt) ble refusjonen utført til opprinnelig betalingsmetode (travel agent) den 14. desember 2021. "R" betyr refundert.

### Nemnda bemerker

To av tjenesteyterne i saken (Travellink og SAS) har ikke fremmet tilsvar i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak basert på opplysningene som er fremmet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Det er uklart for nemnda hvorfor klager har fått tilbud om voucher og hva som var bakgrunnen for dette. Generelt kan det for eksempel dreie seg om kansellering fra flyselskapets side, tilbud om omgjøring fra flyselskapets side eller avbestilling fra passasjerens side. Nemnda mener at saken i dette tilfellet ikke er tilstrekkelig godt opplyst, og derfor ikke egnet til behandling i nemnd. Saken avvises,

### **Vedtak**

Saken avvises

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)