

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter bestilt gjennom reisebyrå. Klager har fått delvis refusjon. Uklart om flyvninger ble kansellert.

### Dato

16.09.2021

### Saksnummer

2020-03182

### Tjenesteytere

Travellink

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur-returreise mellom Stavanger og Gdansk, med utreise med W61748 den 16. juni 2020 og retur via Oslo med DY1053 og DY542 den 21. juni 2020. Klager bestilte reisen fra Travellink og betalte totalt 3216,43 kroner for billettene.

Klagers utreise med Wizz Air ble kansellert, og klager har oppgitt å ha mottatt 1204,56 kroner i refusjon for denne billetten. Klager har imidlertid ikke fått refusjon for flyvningene med Norwegian og krever derfor refusjon av ytterligere 2011,87 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke inngitt tilsvaret i saken, på tross av anmodning om dette.

Travellink har i det vesentlige anført følgende:

For Wizz Air-flyvningen er det blitt tilbakeført 1201,56 kroner til betalingskortet som ble brukt ved bestilling. I tillegg vil Travellink refundere 424,87 kroner for serviceavgifter og tilleggsprodukter som Travellink har holdt tilbake.

Travellink har sendt en refusjonsforespørsel til Norwegian. Refusjonsprosessens varighet kan bli påvirket av de ekstraordinære omstendighetene. Travellink kan ikke gi refusjon før pengene er mottatt fra tjenesteyteren.

Travellink forsøker å få godkjent forespørselen så snart som mulig. Travellink er kun et mellomledd mellom flyselskapene og kundene og må derfor avvente flyselskapets beslutning.

### Nemnda bemerker

Norwegian har ikke avgitt noen uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av saksopplysningene legger nemnda til grunn at klagers bestilling hos Travellink besto av separate billetter på ut- og hjemreisen, med henholdsvis Wizz Air og Norwegian. Nemnda legger videre til grunn at det er uomtvistet at Wizz Airs flyvning ble kansellert og at klager har mottatt refusjon av denne billetten.

Klager har fremsatt krav om refusjon av Norwegian-billettene. Spørsmålet for nemnda er derfor om klager har rett på refusjon av disse hjemreisebillettene.

Det er uklart for nemnda om Norwegians flyvninger ble kansellert eller ikke. Klager er blitt bedt om å fremlegge kopi av kanselleringsbeskjeden, men klager har ikke fremlagt dette. Reisebyrået har heller ikke bekreftet eller avkreftet om flyvningen med Norwegian ble kansellert.

Det er klager som har bevisbyrden for at flyvingen ble kansellert, og denne har klager ikke oppfylt. Klager har derfor ikke krav på refusjon av Norwegian-billettene.

Nemnda bemerker at Travellink i tilsvaret sitt har oppgitt at de vil refundere 424,87 NOK for serviceavgifter og tilleggsprodukter. Dersom det fremdeles ikke er gjort, anbefaler nemnda at Travellink refunderer dette.

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

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Travellink refunderer 424,87 NOK som oppgitt i tilsvaret dersom dette ennå ikke er gjort. For øvrig gis ikke klager medhold.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)