

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (29.10.2024)

### Kommentar fra tjenesteyter:

Klager opplyst at selskapet ikke har kontaktet klager, og at det ikke er utbetalt i henhold til vedtak.

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om dekning av økonomisk tap grunnet reisebyrås manglende betaling for flybillettene. Klager med reisefølge sine billetter ble ikke akseptert på flyplassen.

### Dato

15.08.2024

### Saksnummer

2023-03681

### Tjenesteytere

Sonic Tours and Travels

Qatar Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter for en familie på fire personer som skulle reise med Qatar Airways fra Oslo til Colombo 21. juni 2023 med retur 13. juli 2023. Det ble utstedt billetter for utreise og hjemreise separat. Billettene ble bestilt gjennom Sonic Tours and Travels, og kostet til sammen kr 59 800. Klager hadde selv billett med avreise fra Oslo 28. juni og retur 13. juli 2023.

Da familien skulle sjekke inn på returen, ble de nektet ombordstigning av Qatar Airways. Det ble informert om at reisebyrået kun hadde betalt for utreisen, og at de ikke hadde gyldige billetter for returreisen. Dette fremkom på skjerm som klager ble vist av flyselskapet. Klager ringte reisebyrået, og fikk beskjed om at dette ikke stemte. Klager oppfattet det slik at dette kun gjaldt for familien, men han valgte å bli igjen sammen med familien for å forsøke å løse det hele. Reisefølget dro tilbake til flyplassen den 15. juli. Klager hadde kontakt med reisebyrået gjennom sms, og fikk tilsendt en reiserute med avreise 16. juni 2024.

Klager fikk deretter tilsendt nye billetter fra reisebyrået den 16. juli med avreise 18. juli 2023. Det viste seg at heller ikke denne bestillingen var gyldig. Klager kontaktet byrået som anbefalte klager å kjøpe nye billetter gjennom Qatar Airways, og at byrået skulle ordne opp i det hele når klager var kommet hjem. Da klager fant ut at billettprisen med

Qatar Airways var ca. kr 95 000, valgte han å kjøpe nye billetter Turkish Airlines med avreise 17. juli 2023, og betalte kr 61 369,72.

Klager krever refusjon av sine ekstraavgifter for kjøp av returbilletter hos annet flyselskap som følge av feil gjort av reisebyrået.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Sonic Tours and Travels har ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

Qatar Airways har vedlagt dokumentasjon som viser hvor billettene ble kjøpt, og at det ikke var gjennom dem.

### **Nemnda bemerker**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Selskapet har ikke inngitt et tilsvaer til klagers krav. Klagers fremstilling legges derfor til grunn. Sonic Tours and Travels anses ansvarlig for manglende oppfyllelse av den tjenesten de har tatt seg betalt for. Billettene ble ikke akseptert på returen, og ifølge klager forklarte flyselskapet at dette var fordi reisebyrået ikke hadde betalt for billettene. Klager har som følge av avtalebruddet pådratt seg økonomiske tap, ref. fremlagt dokumentasjon. Slik nemnda ser det er tapet en påregnelig følge av avtalebruddet.

Nemnda anbefaler basert på ovenstående at Sonic Tours and Travels dekker klagers økonomiske tap i form av nye flybilletter hjem til Oslo. Passasjerene skal ikke fly gratis eller tjene på skaden. Slik nemnda forstår det har klager imidlertid ikke mottatt noen refusjon av de opprinnelige billettene. Det skal derfor ikke gjøres noen fratrekk for disse. Nemnda anbefaler at Sonic Tours and Travels utbetaler 61 369,72 NOK til klager.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Sonic Tours and Travels erstatter klagers tap ved å utbetale 61 369,72 NOK til klager. Dersom selskapet eventuelt har refundert noe av de opprinnelige billettene kan det gjøres fratrekk for dette.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)  
Anna Christine Johansen (SAS)