

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av reisen.

Dato

30.08.2023

Saksnummer

2022-03612

Tjenesteytere

Travellink

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte flybillett hos Travellink med flyselskapet Norwegian. Utreise var den 8. desember 2021 med DY1838 fra Bergen til Gran Canaria og retur den 8. januar 2022 fra Gran Canaria til Bergen. Det ble kjøpt avbestillingsforsikring og klager avbestilte reisen i september 2021. Klager har ikke fått refusjon av flybilletten.

Klager krever å få refundert billetten på 5172 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har anført at klager ikke har kjøpt en forsikring som gir mulighet til å avbestille i alle situasjoner. Travellink mener at klager må ta kontakt med forsikringsselskapet for å undersøke om hun har krav på refusjon fra forsikringsselskapet. De anfører videre at klager har kjøpt en billett som ikke er refunderbar og at det var klager selv som avbestilte. Travellink er derfor ikke ansvarlig for å refundere billett kostnadene til klager.

Det er ikke mottatt tilsvarende fra Norwegian i saken.

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. Norwegian har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda legger til grunn at klager kjøpte to forsikringer i forbindelse med bestillingen. Det var «Avbestillings- og hjelpeforsikring» til 500 NOK og «Fleksible reisedatoer» til

650 NOK. Det følger av reisebekreftelsen at totalprisen var 5172 NOK (3813 NOK til Norwegian og 1359 NOK til Travellink).

Klager opplyser at hun avbestilte reisen i september 2021, men at hun ikke fått refusjon. Klager krever refundert 5172 NOK fra Travellink.

Nemnda viser til forsikringsvilkårene der det kommer frem at reisebyrået opptrer som formidler av forsikringene og at selve forsikringsavtalen er inngått med forsikringsselskapet Europ Assistance. Det faller utenfor nemndas saksområde etter transportklagenemndforskriften §1-7 å behandle krav mot forsikringsselskap. Nemnda anbefaler klager å ta kontakt med forsikringsselskapet for å undersøke om det kan være grunnlag for refusjon etter forsikringsvilkårene.

Etter nemndas syn har ikke klager krav på refusjon fra Travellink, da Travellink kun opptrådte som formidler av forsikringene. Nemnda legger til grunn at billettene ikke var refunderbare og avbestillingen ble gjort av klager. Nemnda kan ikke anbefale at klager får medhold overfor Travellink.

Nemnda vil samtidig bemerke at det er kritikkverdig av Travellink å ha saken liggende til behandling i omkring 16 måneder, og at det for klager vil kunne være grunnlag for erstatningskrav mot selskapet dersom klager som følge av dette ikke når frem med krav mot forsikringsselskapet. Et eventuelt avslag fra forsikringsselskapet vil også kunne følges opp med klage til Finansklagenemnda.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Lydia Johansson (SAS)