

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter som følge av feil i bestillinger.

### Dato

23.06.2017

### Saksnummer

2016-00464

### Tjenesteytere

Ariana Travels

### Klager har i det vesentlige anført

Klager har to ganger bestilt en reise hos reisebyrået Ariana Travels på Grønland i Oslo, begge gangene har det oppstått problemer.

Første gang var en reise fra Oslo til Asmara i Eritrea via Danmark og Egypt i juli i 2013. Ved innsjekk på Gardermoen ble klager fortalt at billetten mellom Oslo og Danmark ikke var ok, klager måtte kjøpe ny billett på strekningen til kroner 2 000. Denne er enda ikke refundert av reisebyrået til tross for flere henvendelser.

Andre gang var en reise i 2015, klager hadde kjøpt en billett til sin kone fra Oslo til Eritrea, med tillatt bagasje på 2 x 23 kilo. Da hun ankom Gardermoen fikk hun beskjed om at maks tillatt vekt var 30 kilo. Klagers kone måtte betale kroner 3 650 i bagasjegebyr.

Klager har gjentatte ganger kontaktet reisebyrået, de svarer ikke eller sier at regnskapsføreren er på ferie.

Klager krever refusjon av utgifter, kroner 5 650.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ariana Travels har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

### Nemnda bemerker

Ariana Travels har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klageren har opplyst at Ariana Travels har erkjent ansvar og plikt til å refundere en merutgift på 2 000 kroner for feil ved bestillingen av en reise i juli 2013 og en merutgift

på 3 650 kroner for feil ved en bestilling av en reise i januar 2015. Det er ikke fremlagt skriftlig dokumentasjon for erkjennelsene; De skal være gitt muntlig.

Klageren har heller ikke fremlagt dokumentasjon for at de nevnte merutgiftene knytter seg til flyreiser som er bestilt fra Ariana Travels. For eksempel har han tross oppfordring ikke fremlagt flybillettene for de aktuelle reisene. Nemnda savner også kvitteringer som viser at merutgiftene knytter seg til disse reisene.

Nemnda avgjør saker etter skriftlig behandling, jf forskriften § 5-5 første ledd. Etter nemndas syn tilsier bevissituasjonen i denne saken at den ikke egner seg for avgjørelse i nemnda. Klagen må derfor avvises, jf forskriften § 6-2 bokstav c) og d).

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly avviser klagen.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)