

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av kostnader til nye billetter  
grunnet feilaktig kansellering av klagers hjemreise.

### Dato

15.02.2023

### Saksnummer

2022-01908

### Tjenesteytere

Travellink

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen tre personer) hadde bestilt reise med Norwegian kjøpt gjennom Travellink. Da klager skulle benytte hjemreisen fra Oslo til Tromsø med DY384 den 3. juli 2022 var ikke referansenummeret til klager gyldig. Klager hadde på forhånd ikke mottatt noen beskjed fra Travellink eller Norwegian angående kansellering av hjemreisen. I appen til Travelling var det oppført reise tur-retur Tromsø-Oslo som bestilt. Klagers referansenummer var imidlertid ikke gyldig, og klager måtte kjøpe nye billetter på samme avgang til kr. 10 715.

Klager måtte også betale ekstra for koffertene som klager allerede hadde betalt for ved bestilling. Disse kostandene er imidlertid refundert og ikke lenger en del av klagers krav.

Klager betalte kr. 10 715 for flybillettene. Det er mottatt kr. 2 110 i refusjon fra Travellink og klager krever de gjenværende kr. 8605 refundert av Travellink.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Norwegian viser til at klager krever tilbakebetaling av flybilletten kjøpt hos et reisbyrå. Reisebyrået har lagt inn en automatisk kansellering av billetten, Norwegian viser til e-post som er lagt med i sitt tilsvaret som dokumentasjon. Norwegian mener derfor at de ikke er ansvarlig for at klagers billetter ble kansellert.

### 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, tredje ledd. Travellink har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda og nemnda legger derfor klagers anførsler til grunn.

Nemnda legger til grunn at klagers hjemreisebilletter den 3. juli 2022 fra Oslo til Tromsø ble kansellert den 1. februar 2022 ved en feil fra Travellinks side. Klager fikk ikke beskjed om dette før hjemreise skulle benyttes og hadde heller ingen mistanke om at noe var feil da appen til Travellink viste billetter tur/retur Tromsø- Oslo.

Siden kanselleringen skyldes en feil fra Travellinks side, mener nemnda at Travellink må erstatte klagers utgifter til å kjøpe nye billetter. Klage har fått refundert kr. 2110 og gjenstående krav som Travellink må erstatte er kr. 8605.

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

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Travellink refunderer kr. 8605 til klager.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)