

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettkostnader grunnet kansellering.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-03504

Tjenesteytere

Benny Travel

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes familie hadde bestilt en reise fra Oslo til Hanoi via reisebyrået Benny Travel, men flyselskapet endret tidspunktet for avreise og klager besluttet å kansellere hele reisen. Klager har fremsatt krav om refusjon av billettkostnadene pålydende 61 200 kroner hvor flyselskapet har, etter at saken ble registrert til behandling i nemnda, imøtekommet krav om tilbakebetaling.

Benny Travel har under sin utbetaling av beløpet til klager trukket både provisjon og håndteringsgebyr fra billettprisen. Klagers gjenstående krav er at reisebyrået utbetaler gebyrkostnaden de har trukket fra det totale refusjonsbeløpet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Thai Airways har i sitt tilsvaer til nemnda sendt en oversikt som bekrefter at de imøtekommer krav om utbetaling til de åtte passasjerene klagen gjelder for.

Benny Travel har i sitt tilsvaer til nemnda uttalt at de kun har mottatt tilbakebetaling for fire passasjerer. I korrespondanse med klager har reisebyrået uttalt at gebyret som de har trukket fra beløpet som er utbetalt fra flyselskapet, er administrative avgifter som ikke er refunderbar. Benny Travel har i dialog med klager avslått hennes krav om tilbakebetaling av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 jf. artikkel 5 at ved kansellering skal passasjerene ha valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting. I denne saken har klager valgt refusjon av billettene.

Billettformidler, Benny Travel, har ved tilbakebetaling til klager trukket 13 614 kroner i gebyrkostnad. Klager bestrider lovligheten av dette.

Etter forordningen har passasjeren krav på refusjon av "hele billettprisen" jf. artikkel 8 nr. 1 bokstav a.

Nemnda mener det ikke er grunn til å gå inn på en vurdering av om vilkårene til Benny Travel medfører at klager har akseptert en avtale om at reisebyrået kan ta et gebyr på totalt 13 614 kroner for å videreformidle refusjonen til klager fra flyselskapet.

Dette fordi nemnda uansett mener at det er urimelig av Benny Travel å ta et slikt gebyr der det er flyselskapet som har kansellert. Det vises til avtaleloven § 36. Videre vises det til at dette er lagt til grunn i flere avgjørelser fra nemnda, herunder FLYKN-2020-2445, FLYKN-2020-1608 og FLYKN-2020-2537.

Nemnda anbefaler at Benny Travel refunderer gebyrbeløpet som er trukket fra Thai Airways sin tilbakebetaling.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Benny Travel utbetaler 13 614 kroner til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)