

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett-kostnader grunnet kansellering.

Dato

06.12.2021

Saksnummer

2021-00898

Tjenesteytere

Benny Travel

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise med Thai Airways fra Oslo til Bangkok 19. juli 2020 med flyvning TG955 og videre til Ho Chi Minh City den 20. juli 2020 med flyvning TG556. Returreisen skulle være fra Ho Chi Minh City til Bangkok den 5. august 2020 med flyvning TG557 og videre fra Bangkok til Oslo den 10. august 2020 med flyvning TG954. Reisen ble bestilt via reisebyrået Benny Travel.

Klager anfører at reisebyrået har mottatt full refusjon fra flyselskapet. Videre anfører klager at når en flyreise blir kansellert har man rett på full refusjon fra reisearrangør. Klager har blitt pålagt et gebyr på kr. 7410, som de mener ikke er riktig. Klager forklarer at når de sammenligner fakturaen for kjøpet med kreditnotaen samsvarer ikke enhetsprisen for flybillettene. De kjøpte flybillettene for en enhetspris på kr. 6300, men kreditnotaen viser refusjon av en enhetspris på kr. 4958.

Klager har vært i kontakt med reisebyrået og ble fortalt at de har belastet både administrasjons-/servicegebyr og provisjon. Klager viser til reisebyråets avbestillingsvilkår hvor det står under punkt 4.1 at ved "farlige smittsomme sykdommer" vil kunde få refundert innbetalt beløpet. Videre i punkt 4.3 står det at ved kjøp av flybillett gis det refusjon, minus administrasjonsgebyr på kr. 500 per person, etter det aktuelle flyselskapets regler. Klager mener at reisebyrået ikke har lov til å belaste klager for andre beløp enn det som står i deres avbestillingsregler. Klager forventer full refusjon av billettene, minus et administrasjonsgebyr på kr. 500.

Klager viser til innsendt dokumentasjon i saken.

Klager krever beløpet reisebyrået har belastet dem som provisjon refundert, på totalt kr. 5410.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Thai Airways har anført følgende:

Billettene er refundert tilbake i sin helhet til reisebyrået og uten gebyr fra Thai Airways, så Thai Airways anser at dette forblir en sak mellom reisebyrået og kunden.

Benny Travel har anført følgende:

Dette var ingen vanlig kansellering for flyselskapet, men en kansellering på grunn av covid-19 pandemien.

Første gang Thai Airways endret ruten med å fly med mellomlanding i København ville ikke klager akseptere den nye reiseruten og ville ha refusjon for hele reisen. Reisebyrået har forklart til klager at hun ikke kunne få tilbake alle pengene fordi flyselskapet hadde tilbudt en alternativ reiserute, samtidig har det blitt informert om at billetter kjøpt gjennom reisebyrået må det betales et servicegebyr til reisebyrået. Klager var enig i å vente og se om situasjonen ble normal igjen, slik at flyselskapet ville sette opp den originale ruten og de kunne reise som vanlig igjen. Reisebyrået forstod det slik at de skulle delta i et bryllup i Vietnam som var viktig for dem.

Reisebyrået har forklart til klager at i dette tilfellet ville hun få disse gebyrene refundert/dekket av sin reiseforsikring. På dette tidspunktet, mars- april 2020, visste ingen at situasjonen forverret seg. Det var også tilbudt gratis endring av hele reisen, hvor klager ikke ville tapt noen ting.

Da hele verden stengte fra mai-juni 2020 og alle fly var satt på bakken jobbet reisebyrået med refusjon til alle kunden. Vi har hele tiden informert om at det kom et servicegebyr for de kunder som ønsket å kansellere reisen og ville ha pengene tilbake. De kunne ta kontakt med reiseforsikringen for erstatning av disse gebyrene som varierer mellom kr. 1000-1500 avhengig av hvilken type billett de hadde kjøpt.

De fleste flyselskapet åpnet for refusjon i GDS systemer, men Thai Airways var et av de få flyselskapene som kun aksepterte refusjon gjennom BSP, og de informert om at det ville ta minst 6 måneder å få pengene tilbake. I dette tilfellet er det ikke en pakkereise siden hun kun kjøpte flybilletter, dermed gjelder ikke pakkereiseloven i dette tilfellet.

Klager har kjøpt en spesiell type billett med tillatt 40 kg bagasje og rett til en gratis endring. Reisebyrået har arrangert en reiseplan for en gruppe på 13 personer som har forskjellige reiseruter, med stopp i Bangkok og ankomst i forskjellige byer, Hanoi og Saigon, i Vietnam. Reisebyrået kunne ikke skrive ut billettene med en gang og måtte ta reservasjonen med flere endringer før de kunne skrive ut billettene til slutt.

Flyselskapet har tilbakebetalt, men først 4 billetter og resten senere. Benny Travel anfører at de har utbetalt alt til kunden. Det de ikke fikk tilbake var provisjon og servicegebyr. Reisebyrået lever av provisjon av flybilletter som er skrevet ut og betalt til BSP innen 2 uker. Denne provisjonen blir brukt med en gang til å dekke utgifter som leie av lokal, maskin, lønn til personal, med mer og det er ingen refusjon på disse kostnadene uansett hva som skjer.

Klager burde sende krav til sin reiseforsikring. Benny Travel har ingen inntekt per i dag.

Nemnda bemerker

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 jf. artikkel 5 at ved kansellering skal passasjeren 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 kr. 7410 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.

Reisebyrået Benny Travel har tatt et gebyr på totalt kr. 7410 for å videreformidle refusjonen til klager fra flyselskapet. Nemnda mener at et slikt gebyr er urimelig i et tilfelle hvor det er flyselskapet som har kansellert. Det vises til avtaleloven § 36 og nemndspraksis, f. eks. 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 kr. 7410 til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)