

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av beløp betalt til reisebyrå. Flyselskapet kansellerte flyvningene. Reisebyrået har holdt tilbake penger.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-02537

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med Norwegian mellom Oslo og Barcelona. Utreisen var med DY948 og D85575 via København den 16. juni 2020, mens hjemreisen var med DY1741 den 19. juni 2020. Den 20. mai 2020 fikk klager beskjed om at flyvningene var kansellert som følge av covid-19-pandemien. Klager anfører at hun ba om refusjon fra Supersaver, men hun fikk ikke noen respons. Hun kontaktet derfor Norwegian, som ga beskjed om at totalt 1898 kroner var blitt overført til betalingskortet som ble brukt ved bestilling. Supersaver overførte 1432 kroner til klager i september 2020. Klager stiller seg kritisk til at reisebyrået ventet flere måneder med å gi henne penger tilbake og at de ikke har refundert alt. Hun anfører at Supersaver har tilbakeholdt et gebyr for en tjeneste som de ikke har gitt henne, siden hun måtte ordne opp selv.

Klager krever refusjon av det resterende beløpet som Supersaver har holdt tilbake.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 24. september 2020 refunderte Supersaver beløpet som var mottatt av flyselskapet, minus et administrativt gebyr på 375 kroner. Supersaver anser dermed saken som avsluttet.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og København ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i). Dette har klager heller ikke krevd.

Klager har fremsatt krav om refusjon av billettene, noe hun har krav på i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. I dette tilfellet har klager fremlagt

dokumentasjon på at Norwegian bekreftet at beløpet var blitt refundert til Supersaver. Supersaver har ikke bestridt dette, men har anført at de har holdt tilbake et administrativt gebyr på 375 kroner.

Nemnda kan ikke se at Supersaver har godtgjort at de har hjemmel verken i lov eller avtale for å kreve et administrativt gebyr i tilfeller hvor flyselskapet kansellerer. Dersom Supersaver hadde fremlagt et avtalerettslig grunnlag, mener nemnda uansett at et slik administrativt gebyr er urimelig når det er flyselskapet som kansellerer reisen, jf. avtaleloven § 36. Det vises i den forbindelse til sak 2020-02445 og sak 2020-01608.

Nemnda anbefaler derfor at dette gebyret på 375 kroner må refunderes til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Supersaver refunderer 375 kroner til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)