

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av bestilt reise.

### Dato

10.02.2014

### Saksnummer

393/13F

### Tjenesteyter

Opodo Privatreiser

Krav om refusjon av bestilt reise.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Stavanger til London t/r. Avreise den 18. januar 2013 med British Airways, og retur den 21. januar med SAS.

Da klager ankom Sola den 18. januar var BA747 kansellert som følge av værforhold.

Klager krever full refusjon av utreisen, kroner 1 312.

### Opodo Privatreiser har i det vesentlige anført:

Klagers billett fra Stavanger til London en vei kostet kroner 610 per person. I henhold til Opodos regler og vilkår tar reisebyrået et gebyr på kroner 245 per person ved refusjon.

Opodo har refundert klager kroner 610 med fratrekk av kroner 245, til sammen kroner 365 per person.

### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen Stavanger-London ble innstilt på grunn av vanskelige værforhold. Passasjerene har i et slikt tilfelle valget mellom refusjon av billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 8.

Dersom klager hadde kjøpt billetten direkte fra British Airways, hadde klagerne hatt rett til refusjon av billettprisen ubeskåret. Klagerne har imidlertid valgt å kjøpe reisen gjennom en agent, Opodo Privatreiser, og denne har i sine vilkår tatt inn en bestemmelse om at de krever et gebyr ved refusjon.

Klagerne har fått refundert billettprisen minus Opodos behandlingsgebyr.

**Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og bransjens representanter er av den oppfatning at Opodo i tråd**

**med sine vilkår må kunne beregne seg et gebyr for sitt arbeid med tilbakebetalingen. Flertallet er av den oppfatning at det faller utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til størrelsen av gebyret.**

**Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Opodo ikke er berettiget til å belaste klager med et gebyr for å refundere billettutgiftene i dette tilfellet. Det fremkommer av saken at selskapet tar seg et gebyr på 250kr per person for å gjennomføre refusjonen av billettutgifter ved en kansellering. Forbrukernes representanter mener for det første at selskapet kun kan kreve et slikt gebyr dersom dette fremkommer klart for kunden før bestilling. Det er usikkert hva slags vilkår Opodo her opererer med og om disse kan anses som akseptert av kunden.**

Forbrukernes representanter er i tillegg av den oppfatning at et eventuelt gebyr fra reisebyråets side i en slik situasjon kun kan tilsvare selskapets reelle kostnader med å gjennomføre tilbakebetalingen. Opodos gebyr syntes å være urimelig høyt i denne sammenheng. For øvrig mener forbrukernes representanter at Opodo i dette tilfelle først burde ha henvist klager til flyselskapet for å få refundert skatter og avgifter derfra.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*