

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av gebyr etter kansellert reise som følge av covid-19 pandemien.

Dato

14.10.2021

Saksnummer

2021-00633

Tjenesteytere

Mytrip

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Mytrip t/r Bodø - Tokyo for reise 26. februar 2021 med SAS og Lufthansa. Pris kroner 7 025.

Den 18. desember 2020 ble det informert om at reisen var kansellert.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av billetten. Klager har kun mottatt kroner 6 190 + servicegebyr på kroner 375, men Mytrip holder tilbake kroner 460. Det er dette beløpet klager krever refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip er en formidler av flybilletter.

Mytrip har av godvilje refundert administrasjonsgebyr på 375 kroner. Avbestillingsgaranti er en tilleggstjeneste, og kan ikke refunderes i henhold til reisebyråets vilkår.

Før klager fullførte bestillingen sin på Mytrips nettsider krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer følgende frem:

8.3.4: AVBESTILLINGGARANTI kan ikke benyttes (i disse tilfellene tilbakebetales ikke kostnaden for tjenesten AVBESTILLINGSGARANTI) dersom tjenesteleverandøren ikke kan levere reisetjenesten på grunn konkurs eller at virksomheten på annen måte er satt på pause eller stengt.

Mytrip kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Bodø og Tokyo 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).

Klager har fremsatt krav om refusjon av billettene, noe han har krav på i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. I dette tilfellet har klager mottatt refusjon av billettprisen på kroner 6 190. Etter at nemnda sendte saken til Mytrip har reisebyrået refundert sitt administrasjonsgebyr på kroner 375, men holder igjen gebyret for tjenesten "Avbestillingsbeskyttelse". Etter forordningen har klager krav på refusjon av "hele" billettprisen jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a.

Avbestillingsbeskyttelse ligger i Mytrips vilkår under "Våre egne tjenester".

Nemnda kan ikke se at Mytrip har godtgjort at de har hjemmel verken i lov eller avtale for å kreve et slikt gebyr i tilfeller hvor flyselskapet kansellerer. Dersom Mytrip 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 gebyret på 460 kroner må refunderes til klager.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Mytrip refunderer kroner 460 til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)