

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter og refusjon av administrativt gebyr fra reisebyrå. Covid-19.

### Dato

16.03.2021

### Saksnummer

2020-03446

### Tjenesteytere

Mytrip

SAS

Aeroflot

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Tashkent via Oslo og Moskva den 3. april 2020. Planlagt returreise var den 19. april fra Taskhent via Moskva og Oslo. Reisen var bestilt gjennom reisebyrået Mytrip. Flyvningene ble kansellert og klager krever refusjon for reisen.

I løpet av saksbehandlingen hos Transportklagenemnda – Fly, har klager mottatt refusjon pålydende kr 6 911 av totalt innbetalt kr 7 286.

Klager krever at Mytrip utbetaler det utestående beløpet på kr 375.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har anført:

I sitt første tilsvaer viste Mytrip til at de ikke hadde mottatt refusjon fra flyselskapene. I det andre tilsvaret har selskapet vist til at de har mottatt refusjon og utbetalt kr 6 911 til klager.

Aeroflot har anført:

Klagers billetter er kjøpt via et reisebyrå i Hellas. Aeroflot Norge er ikke ansvarlig for reisebyråer i andre land enn Norge og har heller ikke autoritet til å fatte avgjørelser i tilknytning til billetter solgt av reisebyråer i utlandet.

SAS har anført:

Klager har booket reisen via Mytrip og billettene er utstedt på Aeroflots dokumenter. SAS har ikke ansvar for refusjon av disse billettene.

### Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Bergen og Tashkent ble kansellert som følge av utbruddet av Covid-19. Klager har selv opplyst at grensen var stengt. Dette er en ekstraordinær omstendighet og klager har derfor ikke rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Klager har heller ikke fremsatt krav om dette.

Klager har fremsatt krav om refusjon, noe han har krav på i henhold til nevnte forordnings artikkel 8 nummer 1. I dette tilfellet har Mytrip refundert klagers billetter, med unntak av kr 375. Mytrip har ikke sagt noe om hvorfor de har holdt tilbake kr 375, men nemnda antar at reisebyrået har beholdt kr 375 som et administrativt gebyr.

Nemnda kan ikke se at Mytrip har godtgjort at de har hjemmel i verken lov eller avtale for å kreve et administrativt gebyr i tilfeller hvor flyselskapet kansellerer reisen. Dersom reisebyrået hadde fremlagt et avtalerettslig grunnlag, mener nemnda uansett at et slikt administrativt gebyr er urimelig når det er flyselskapet som kansellerer reisen, jf. avtaleloven § 36. Det vises i den forbindelse til sak 2020-01608 og 2020-02537.

Nemnda anbefaler derfor at beløpet på kr 375 utbetales til klager.

Bransjerepresentant Joachim Sponheim, (SAS), hadde uventet forfall, fordi han ikke var habil til å behandle saken i møtet. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda–fly anbefaler at Mytrip refunderer kr 375 til klager.

## **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)