

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av booking gjort via reisebyrå. Klager hadde avbestillingsbeskyttelse.

### Dato

11.11.2021

### Saksnummer

2021-00789

### Tjenesteytere

Seat24.no

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde booket flybilletter for reise fra Oslo til London via Frankfurt den 19. juni 2020 (LH865 og LH908), med retur fra Birmingham til Oslo via Frankfurt den 26. juni 2020 (LH957 og LH864). Flyselskapet som skulle operere flyvningene var Lufthansa.

Billettene ble kjøpt via reisebyrået Seat24 og kostet totalt 3167 NOK. Bookingen inneholdt følgende tjenester: Flybilletter (1351 NOK), fleksibel billett (221 NOK), Supportpakke Premium (99 NOK), avbestillingsbeskyttelse (98 NOK) og innsjekket bagasje (1398 NOK).

Grunnet oppfølging på sykehus måtte klager avbestille bookingen. Seat24 har ikke fulgt opp. Klager har opplyst at han føler seg makteløs mot selskapet.

Klager har fremsatt krav om full refusjon av hele bookingen, begrunnet i at han hadde avbestillingsbeskyttelse.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Seat24 har anført følgende:

Marco Polo AS, Seat24, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter, som tilbys på hjemmesiden Seat24.no. Selskapet agerer kun som en formidler, og avtalen om den faktiske leveringen av flybilletter og flytjenester trer i kraft direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Seat24 er ikke medleverandør av tjenestene. Dette innebærer at selskapets ansvar er begrenset til eventuelle ekstratjenester (egne tjenester) kunden kjøper av Seat24.

Seat24 sin rolle som formidler er tydelig beskrevet i reisevilkårene, Klager har ved gjennomføringen av bookingen bekreftet å ha lest og forstått vilkårene. Seat24 har vedlagt sine reisevilkår, og bemerker særlig:

- Selskapet agerer kun som en formidler
- Selskapet er ikke part i avtalen mellom kunden og flyselskapet
- Selskapet har ingen innflytelse over flyselskapets vilkår
- Selskapet tar ingen ansvar for ytelsen eller ikke-ytelsen av flytjenestene.
- Det blir kun gitt refusjon dersom Seat24 har fått refundert beløpet fra det aktuelle flyselskapet.

Kunden har under bookingen tegnet Seat24 sin avbestillingsbeskyttelse. Denne innebærer at reisen kan avbestilles ved akutt sykdom, mot fremvisning av legeerklæring. Ved avbestilling mottar en refusjon av flybillettens kostnad, fratrukket en håndteringsavgift på 395 NOK. Øvrige tilleggstjenester refunderes ikke, i henhold til Seat24 sine vilkår.

Marco Polo AS, Seat24 avslår klagers krav om full refusjon og standarderstatning etter EU-forordning 261/2004. Sistnevnte kan kun rettes til flyselskapet, og ikke formidlere.

Kundens booking kostet totalt 3167 NOK. Flybillettens verdi utgjør 1350,82 NOK. Kunden avbestilte reisen med avbestillingsbeskyttelsen. Etter at Seat24 hadde mottatt legeerklæring ble flybilletten (minus håndteringsavgiften på 395 NOK) refundert til klager. Totalt refusjonsbeløp var 955,82 NOK. Øvrige tillegg er ikke refunderbare. Dette innebærer at refusjonen som ble gitt til klager var korrekt.

Seat24 har i etterkant også skrevet at det fulle beløpet for den innsjekkede bagasjen (1398 NOK) vil bli tilbakeført til klager så fort det er mottatt fra flyselskapet.

Lufthansa har anført følgende:

Lufthansa har sjekket i sine systemer, og klager var ikke på passasjerlisten for LH865 den 19. juni 2020.

Kostnaden for bagasje (SEK 480) ble kreditert tilbake til Seat24 den 21. september 2021.

Billetten med verdi SEK 1284 NOK ble refundert tilbake til Seat24 den 14. september 2021 (etter de hadde sendt en forespørsel via BSP-link).

### **Nemnda bemerker**

I denne saken dreier det seg om en avbestilling gjort av klager på eget initiativ, uten at flyselskapet hadde kansellert flyvning(ene). EU-forordning 261/2004 kommer med dette ikke til anvendelse.

Nemnda vil vurdere om klager har rett på full refusjon av bookingen i henhold til avbestillingsbeskyttelsen til Seat24.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen i utgangspunktet bindende.

Det er ikke uenighet om hvorvidt klager var berettiget å benytte seg av avbestillingsforsikringen eller ikke. Tvisten knytter seg selve refusjonen, og om Seat24 må refundere hele beløpet klager betalte for billetten.

Seat24 har anført at flybillettene er refundert til klager, men at det har blitt trukket et håndteringsgebyr på kr 395. Kr 955,82 har blitt refundert til klager. Slik nemnda forstår det er klager enig i at han har fått denne summen refundert. Dersom klager mener at han ikke har mottatt de kr 955,82 anbefales Seat24 å dobbeltsjekke at beløpet er refundert, og sende klager dokumentasjon for at utbetalingen er foretatt til klager.

Seat24 har videre anført at de øvrige tilleggstjenestene ikke er refunderbare i henhold til selskapets vilkår. I henhold til Seat24 sine standardvilkår, som klager krysset av for å ha lest og akseptert ved bestilling, er Seat24 sine egne tilleggstjenester ikke refunderbare. Nemnda finner det sannsynlig at dette også gjelder for en avbestilling gjort via avbestillingsbeskyttelse. Klager har betalt for følgende tilleggstjenester: Avbestillingsbeskyttelse (98 NOK), Fleksibel billett (221 NOK) og Supportpakke premium (99 NOK) .

Seat24 har tatt et håndteringsgebyr for sin allerede foretatte refusjon til klager, pålydende kr 395. Det følger av vilkårene for avbestillingsgarantien som Seat24 har lagt frem at avbestilling skjer uten gebyr. Nemnda mener derfor at klager har rett til refusjon av administrasjonsgebyret på kr 395.

Når det gjelder beløpet klager har betalt for innsjekket bagasje finner nemnda det uklart om hele summen er betalt til flyselskapet, eller om noe av dette har gått til Seat24. Nemnda mener det er uklart om denne summen skal refunderes i henhold til vilkårene for avbestillingsbeskyttelsen. Seat24 har uansett oppstilt i sine standardvilkår at eventuelle tilleggsprodukter fra tjenesteleverandører bare tilbakebetales i den utstrekning Seat24 har mottatt relevante beløp i retur fra tjenesteleverandøren. Lufthansa har opplyst at bagasjekostnaden ble refundert til Seat24 den 21. september 2021. Nemnda anbefaler at Seat24 refunderer kr 1398 for innsjekket bagasje til klager, hvis dette ikke allerede er gjort. Nemnda mener at Seat24 i denne saken har vært utydelige på om summen dekkes av avbestillingsbeskyttelsen eller ikke, og risikoen for utydelig avtalevilkår går ut over den profesjonelle parten, jf avtaleloven § 37.

## Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Seat24 dokumenterer overfor klager at refusjon av kr 955,82 er foretatt til klager. Videre anbefales Seat24 å refundere administrasjonsgebyret på kr 395 og den fulle bagasjekostnaden (kr 1398) til klager.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Joachim Sponheim (SAS)