

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av billettutgifter etter kansellering som følge av askeskyen. Tvist om rett til behandlingsgebyr.

Dato

10.04.2011

Saksnummer

223/10F

Tjenesteyter

Supersaverno

Refusjon av billettutgifter etter kansellering som følge av askeskyen. Tvist om rett til behandlingsgebyr.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt sine billetter med TAP Portugal på Supersaver.no. Flygningen fra Lisboa til Gardermoen den 17. april 2010 ble kansellert på grunn av askesky fra vulkanutbruddet på Island. Klagerne fant alternativ hjemreise. Supersaver har refundert billettutgiftene med et fratrekk på NOK 295 per reisende som byrået tar i gebyr ved tilbakebetaling.

Klager er av den oppfatning at Supersaver ikke har anledning til å kreve et behandlingsgebyr i et slikt tilfelle. Klager viser til EU forordning 261/2004 artikkel 13.

Supersaver.no. har i det vesentlige anført:

Et reisebyrå har rett til å ta en avgift når de hjelper en passasjer med å kreve refusjon fra et flyselskap. Dette følger av EU forordning 261/2004. Supersaver har i dette tilfellet tatt et gebyr på NOK 295 per voksne person.

Nemnda bemerker:

Flygningen ble i dette tilfellet innstilt. Klager kom seg hjem på annet vis. Flyselskapet plikter i et slikt tilfelle å refundere hele billettprisen, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 8.

Flyselskapet har refundert billettprisen til selger, Supersaver.no, som har beregnet seg et gebyr på kr 295 per person for å refundere billettprisen til klager.

Nemnda er delt i sitt syn på saken:

Flyselskapenes representanter er av den oppfatning at refusjonen her er skjedd på riktig måte. Krav om refusjon må rettes mot kjøpestedet, her Supersaver. Flyselskapet

har ikke anledning til å refundere kunden direkte. Flyselskapet vil heller ikke vite hva som er korrekt beløp da flyselskapet ikke kjenner til hva reisen er solgt for.

Flyselskapenes representanter er av den oppfatning at selger må kunne kreve et behandlingsgebyr for sitt arbeid med saken.

Forbrukernes representanter er av den oppfatning at Supersaver ikke har vært berettiget til å belaste klager med et gebyr for å refundere billettutgiftene i dette tilfellet. Det fremkommer av korrespondansen mellom klager og Supersaver at selskapet tar seg et gebyr på 295 kr pr person for å gjennomføre en refusjon 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 om det er tilfellet her. 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. Supersavers gebyr på 295 kr pr person syntes å være urimelig høyt i denne sammenheng. For øvrig slutter forbrukernes representanter seg til vurdering fra nemndas leder, se nedenfor, om at flyselskapet i dette tilfelle burde ha refundert billettprisen direkte til klager.

Nemndas leder er av den oppfatning at passasjerene har rett til refusjon av hele billettprisen direkte fra flyselskapet. Nemndas leder viser til EU forordning 261/2004 omhandler passasjerens rettigheter overfor flyselskapet. Det fremkommer av artikkel 5 jf. artikkel 8 at flyselskapet skal tilby passasjerer valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting. Plikten påligger flyselskapet - ikke selger, og passasjerene har i følge forordningen rett til refusjon av hele billettprisen.

Flyselskapet har avslått klagers krav og henvist til Supersaver. Supersaver har igjen krevd et behandlingsgebyr. Nemndas leder er av den oppfatning at Supersaver i et slikt tilfelle må kunne beregne seg et behandlingsgebyr for sitt arbeide. Det er vanlig at man tar seg betalt for å yte tjenester, og etter lederens vurdering må man kunne ta seg betalt selv om dette ikke fremkommer av selskapets vilkår/hjemmeside eller lignende.

Nemndas leder er av den oppfatning at det faller utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til gebyrets størrelse, men er enig med forbrukernes representanter i at gebyret synes høyt.

Det er etter dette ikke flertall i nemnda for å anbefale at behandlingsgebyret tilbakebetales/ reduseres.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap
Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.