

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter og bagasjegebyr. Kansellering som følge av covid-19-pandemien. Billetter kjøpt via reisebyrå.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-02141

Tjenesteytere

Ticket

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med KLM for fire personer mellom Oslo og Montpellier, med avreise den 29. mai 2020. Klager betalte totalt 18110 kroner for flybillettene, inkludert bagasjeavgift, til Ticket.

Den 11. april 2020 fikk klager beskjed fra KLM om at flyvningene var kansellert. Den 14. april fikk han beskjed om det samme fra Ticket og informasjon om at de kunne hjelpe til med omruting dersom det var ønskelig. Klager opplyser om at han ikke fikk tilbud om refusjon og at han eventuelt måtte be om en verdikupong.

Klager er kritisk til håndteringen fra begge selskapenes side og anfører at de bevisst har trenert saken og utbetalingen. Klager anfører også at Ticket ikke har anledning til å holde tilbake noe gebyr, og at KLM heller ikke kan holde tilbake bagasjeavgiften. Klager påpeker også at KLM ikke har nevnt noe om denne bagasjeavgiften i tilsvaret sitt til nemnda. Klager opplyser om at selv om Ticket i tilsvaret til nemnda har bekreftet at de vil utbetale 14946 kroner, er ikke disse mottatt ennå.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever full refusjon av de 18110 kronene som ble betalt for flybillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har anført følgende:

KLM bekrefter at billettene allerede er blitt refundert. Da billettene var kjøpt via et reisebyrå, må forespørsler vedrørende utbetalingen rettes mot reisebyrået.

Ticket har anført følgende:

Ticket har formidlet en flyreise til Montpellier for klager med avreise 29. mai 2020 med KLM. På grunn av pandemien ble avgangen innstilt, og Ticket har søkt om tilbakebetaling. Ticket har nylig fått tilbake pengene for selve flyreisen, men venter fortsatt på tilbakebetaling for bagasjen fra KLM.

Ticket har informert klager om at det nå er mulig for reisebyrået å tilbakebetale kostnaden for flybillettene, pålydende 14946 kroner.

Ticket vil tilbakebetale kostnaden for bagasjen så snart tilbakebetalingen er mottatt fra KLM.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klagers reise mellom Oslo og Montpellier ble kansellert av KLM mer enn én måned før avgang. Ticket har bekreftet at det er mottatt 14946 kroner fra KLM og at dette vil utbetales til klager. Ticket har også opplyst at de vil tilbakebetale bagasjegebyret på 1584 kroner så snart pengene er mottatt fra KLM.

Spørsmålet for nemnda er om Ticket har anledning til å ta et administrasjonsgebyr for det manuelle arbeidet med å få refundert billettutgiftene fra flyselskapet. Nemnda kan ikke se at de aktuelle vilkårene inneholder et slikt forbehold fra reisebyråets side. Passasjeren har ikke på forhånd akseptert at reisebyrået skal kunne ta et administrasjonsgebyr ved kansellering fra flyselskapets side. Nemnda mener også at en slik løsning er urimelig. Passasjeren har krav på full refusjon av billetten ved en kansellering fra flyselskapets side, og reisebyrået kan ikke la passasjerene ta regningen for reisebyråets ekstraarbeid i denne sammenheng.

Nemnda mener derfor at Ticket også må refundere det ilagte administrasjonsgebyret på totalt 1580 kroner.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ticket refunderer hele beløpet pålydende 18110 kroner til klager.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)