

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av administrasjonsgebyr og konkursforsikring.

Dato

26.04.2021

Saksnummer

2020-02084

Tjenesteytere

RCG Travelis

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende, totalt fire passasjerer, hadde billetter for reise med Turkish Airlines fra Oslo via Istanbul til Alexandria den 14. mars 2020 kl. 17.15. Hjemreisen var bestilt til den 25. mars. På avreisedagen fikk de beskjed per telefon fra flyselskapet om at alle flyvningene var kansellert som følge av covid-19 pandemien.

Klager sendte deretter samme dag et krav om refusjon av billettene med NOK 13800 til reisebyrået RCG Travelis hvor han hadde kjøpt billettene. Klager hadde betalt NOK 3450 per billett og det inkluderte en forsikring på NOK 89 per billett i tilfelle flyselskapet skulle gå konkurs.

Reisebyrået har refundert NOK 11064. De har tatt NOK 595 pr. billett i kanselleringsgebyr og ikke refundert forsikringen på NOK 89 per billett. En av passasjerene har fått en erstatning via sitt reiseforsikringsselskap på NOK 684, resten har ikke fått det. Klager bestrider at reisebyrået kan ta et gebyr når flyselskapet har kansellert og har flere ganger forsøkt å komme i kontakt med RCG Travelis for å få kanselleringsgebyret og forsikringen refundert. De har ikke svart på klagers henvendelser.

Klager krever differansen på NOK 2052 refundert fra RCG Travelis. Klager har til Turkish Airlines sitt tilsvaer til nemnda opplyst at han aldri har mottatt noen billettnumre i reisedokumentene han fikk av RCG Travelis.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisebyrået RCG Travelis har ikke inngitt tilsvaer til nemnda, kun automatiske svar på at nemndas henvendelser er mottatt.

Turkish Airlines har i sitt tilsvaer til nemnda bedt om at klager oppgir billettnumrene for at de skal kunne sjekke om de er refundert til reisebyraet. Dersom det er tilfellet, sa ma klager forholde seg til RCG Travelis for a fa refusjon. Det er billettnumrene som beviser at klager har betalt for billettene til reisebyraet og flyselskapet kan ikke gjore noe uten a ha disse.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjor at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vaert unngaatt selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7. Passasjeren kan videre kreve refusjon av hele billettprisen, jf. artikkel 8 nr. 1.

Det folger av forordningen at ved kansellering er det det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby refusjon av billettprisen. Der en passasjer har bestilt en flybillett gjennom et reisebyra er det i praksis slik at flyselskapet sender refusjonen til reisebyraet som igjen refunderer beløpet til sin kunde.

I denne saken er det ikke fremmet krav om standarderstatning. Nemnda legger uansett til grunn at kanselleringen skyldtes covid-19, som nemnda anser som en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapenes kontroll. Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for standarderstatning i dette tilfellet.

Reisebyraet RCG Travelis har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda kan da treffe vedtak basert pa opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager har faatt prisen for billettene refundert fratrukket et kanselleringsgebyr pa NOK 595 per billett som RCG Travelis har beholdt og ogsa fratrukket forsikringen pa NOK 89 per billett. Nemnda legger derfor til grunn at Turkish Airlines har refundert hele billettprisen for fire billetter til reisebyraet.

Klager og hans reisefolge har videre faatt utbetalt NOK 684 gjennom en reiseforsikring. Gjenstaende krav er derfor NOK 2 052. Sporsmalet blir om RCG Travelis har anledning til a kreve et slikt gebyr og ikke refundere konkursforsikringen.

RCG Travelis har ikke godtgjort at de har hjemmel verken i lov eller avtale for a kreve et administrativt gebyr i tilfeller hvor flyselskapet kansellerer. Dersom RCG Travelis hadde fremlagt et avtalerettslig grunnlag, mener nemnda uansett at et slik administrativt gebyr er urimelig naar det er flyselskapet som kansellerer reisen, jf. avtaleloven § 36. Det vises i den forbindelse til sak 2020-02445 og sak 2020-01608. Det er hele billettprisen som skal refunderes. Klager har opplyst at NOK 89 pr billett er konkursforsikring. Forsikringspremie er ikke en del av billettprisen, og dette skal dermed ikke refunderes. Det som dermed skal refunderes er NOK 595 pr billett for de tre reisende som ikke har faatt refusjon fra reiseforsikringen.

Nemnda anbefaler at administrasjonsgebyret refunderes med totalt NOK 1 785.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at RCG Travelis refunderer administrasjonsgebyret med totalt NOK 1 785.

Nemndas representanter

- Eva Schei (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)