

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av billettpris og kun med fratrekk av prisen for avbestillingsforsikring.

### Dato

26.04.2022

### Saksnummer

2021-01724

### Tjenesteytere

Mytrip

Ethiopian Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billett hos Mytrip og skulle reise den 22. juni 2021 fra Oslo via Addis Ababa til Dire Dawa i Etiopia med retur den 15. juli 2021. Billetten kostet kr. 7392. I tillegg betalte klager for følgende tilleggsprodukter: kr 1119 for fleksibel billett og covid-19 forsikring, kr. 110 for supportpakke Premium, kr. 180 for innsjekking, kr. 45 for bestillingsreferanse pr. sms, kr 54 for flyoppdateringer via sms, samt avbestillbar billett til kr. 1539. Totalt betalte klager kr. 10439 for reisen.

Klager avbestilte billettene og søkte refusjon av billettprisen fordi han hadde kjøpt produktet "avbestillbar billett", en slags avbestillingsforsikring. Han ble i telefonsamtale med Mytrip lovet at det kun var prisen for avbestillingsforsikringen som ville bli fratrasket ved refusjon av billettprisen på kr. 10439. Etter flere henvendelser til Mytrip fikk han til slutt en refusjon på kr. 5513,36 i november 2021. Klager har ikke fått svar fra Mytrip på hvorfor han ikke har fått hele billettprisen refundert.

Klager krever billettprisen minus det han betalte for produktet "avbestillbar billett" refundert, totalt kr. 8900.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ethiopian Airlines har ikke inngitt tilsvaret i saken.

Mytrip har anført følgende:

Marco Polo Travel AS, Mytrip, er en formidler av de reisetjenestene, inkludert flybilletter, som tilbys på hjemmesiden mytrip.no. De er kun formidlere og avtalen om levering av en flyreise trer i kraft mellom kunden og flyselskapet. De er kun ansvarlig for

selve formidlingen av tjenestene og for de eventuelle ekstratjenestene (deres egne tjenester) som kunden kjøper av dem. Marco Polo Travel AS viser til reisevilkårene som er publisert på deres nettsider og som klager har bekreftet å ha lest og forstått når han bestilte billetten. De kan kun formidle refusjoner som de har fått i retur fra det aktuelle flyselskapet.

Klager booket den 9. juni 2021 en billett med flyselskapet Ethiopian Airlines for en reise fra Oslo til Dire Dawa den 22. juni 2021 og med returreise den 15. juli 2021.

Klager kjøpte følgende tilleggstjenester ved bestilling av billetten:

Fleksibel billett og Covid-19 forsikring	1119 NOK
Supportpakke Premium	110 NOK
Avbestillbar billett	1539 NOK
Innsjekking	180 NOK
Bestillingsreferanse via sms	45 NOK
Flyoppdateringer via sms	54 NOK

Avbestillbar billett innebærer i henhold til vilkårenes pkt. 8.3 at man kan avbestille sin reise og motta en voucher på 90% av billettens pris. I dette tilfellet vil det si 90% av billettprisen på kr. 7392.

Den 17. juni 2021 kontaktet klager Mytrips kundetjeneste for å avbestille reisen mot flyselskapets billettregler, ikke ved å benytte sin avbestillbare billett. Klager ble informert om flyselskapets avbestillingsgebyr på 150 USD (kr. 1249) og også Mytrips administrasjonsgebyr på kr. 587. Mytrip presiserer at flyvningene ikke var kansellert og at dette var en frivillig avbestilling fra klagers side. Mytrip viser til fremlagt kopi av bestillingshistorikken, såkalt PNR, samt informasjonen sendt per e-post til klager i forbindelse med avbestillingen av billetten.

Klager har fått kr. 5513,56 refundert. Den fleksible billetten på kr.1119 er inkludert i beløpet, samt refunderbare skatter og avgifter. Øvrige tilleggsprodukter er i henhold til vilkårene ikke refunderbare, jf. pkt. 1.2.

Mytrip avviser en total refusjon på kr. 8900 av billettprisen.

**Nemnda bemerker**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Ethiopian Airlines har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Nemnda legger til grunn at klager avbestilte reisen sin den 17. juni 2021. Etter dette tidspunktet forelå det dermed ikke lenger noen bekreftet reservasjon på de aktuelle flyvningene, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Klager har derfor ingen krav etter EU-forordningen.

Ved en avbestilling fra passasjerens side, vil det være flyselskapets og reisebyråets avbestillingsvilkår som avgjør hva man får i refusjon av det man har betalt for reisen.

Klager hadde, i tillegg til selve flybilletten, kjøpt diverse tilleggsprodukter av Mytrip, blant annet «Avbestillbar billett», en slags avbestillingsforsikring, og betalt kr. 1539 for dette. Klager har anført at han da har krav på full refusjon av det innbetalte beløpet for billetten minus prisen for forsikringen og viser til informasjonen han fikk da han ringte Mytrip i forbindelse med avbestillingen.

Klager har ved sin bestilling av reisen bekreftet å ha lest Mytrips vilkår. I vilkårenes punkt 8.3.2 som gjelder «avbestillbar billett» fremgår det at man alltid har rett til å avbestille flybilletten og motta en kupong uansett årsak. Verdien av kupongen tilsvarer 90 % av verdien på den avbestilte flybilletten, inkludert skatter og tjenesteleverandørens avgifter, men unntatt kostnaden for avbestillingsgarantien samt ytterligere tilleggstjenester (f.eks. ekstra bagasje, setevalg osv.). Det fremgår ikke av vilkårene at man har krav på full refusjon av billettprisen.

Billettprisen er 7392 kroner, og 90 % av dette er 6652,85 kroner.

I tillegg fremgår det av MyTrips vilkår at gebyret for håndtering av refusjoner er 598 kroner dersom passasjerer avbestiller billetten.

Passasjerer har derfor rett på refusjon på 6055 kroner i voucher.

Passasjerer kan imidlertid velge å heller motta refusjon i kontanter i henhold til flyselskapets billett vilkår, slik nemnda legger til grunn at han har mottatt i dette tilfellet.

Dersom klager heller ønsker å bruke avbestillbar billett, må han betale tilbake allerede mottatt beløp, og reisebyrået må da utstede en voucher på 6055 kroner.

Nemnda anbefaler at klager gis valget mellom å beholde kontantbeløpet han har mottatt, eller betale beløpet tilbake og motta en voucher på 6055 kroner.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis valget mellom å beholde kontantbeløpet han har mottatt, eller betale beløpet tilbake og motta en voucher på 6055 kroner.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)  
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)  
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)  
Joachim Sponheim (SAS)  
Gustav Norman (Forbrukerrådet)