

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full tilbakebetaling fra reisebyrå etter flykansellering som følge av covid-19-pandemien. Reisebyrået krever både avbestillingsgebyr og administrasjonsgebyr.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-01608

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en tur-retur-reise for seg selv og en medpassasjer mellom Stavanger og Paris. Utreisen var 23. april 2020, mens hjemreisen var 26. april 2020. Flyvningene var med Norwegian, men reisen var kjøpt hos Ticket. Den 23. mars fikk klager beskjed om at reisen var kansellert av flyselskapet.

Klager anfører at hun har fått tilbakebetalt beløpet for reisen, med unntak av et beløp på 1780 kroner, som hun har fått opplyst at er et avbestillingsgebyr. Klager bestrider at Ticket har anledning til å holde tilbake et slikt gebyr, da det ikke var hun selv om avbestilte reisen.

Klager krever refundert de resterende 1780 kronene som hun betalte for reisen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket formidlet en flyreise for klager den 14. februar 2020. Flyreisen var for to personer til Paris, med avreise 23. april 2020. Ved bestilling la klager til en Ticket Garanti, som koster 445 kroner per person. Denne garantien gir kunden rett til å avbestille reisen sin uansett grunn frem til tre timer før avreise.

På grunn av koronautbruddet ble reisen innstilt.

Under disse ekstraordinære omstendighetene er det et omfattende manuelt arbeid å refundere billetter og å forsøke å få tilbake pengene fra flyselskapet. Ticket tar en administrasjonsavgift på 595 kroner per billett for denne jobben.

Ettersom klager har en Ticket Garanti i bestillingen sin, tar Ticket i stedet egenandelen ved avbestilling med Ticket Garanti, da dette er gunstigere for klager. Kostnaden for

Ticket Garanti på 445 kroner per person tilbakebetales ikke, da kunden har hatt mulighet til å avbestille sin reise siden 14. februar og den dermed anses som brukt.

Det vises til fremlagte vilkår for Ticket Garanti.

Ticket aksepterer ikke klagers krav om tilbakebetaling av administrasjonsgebyret og Ticket Garanti.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klagers reise mellom Stavanger og Paris ble kansellert av flyselskapet. Ticket har refundert hele beløpet for reisen, med unntak av et beløp på 1 780 kroner.

Ticket har opplyst at beløpet består av kostnaden for Ticket Garanti, som er 445 kroner per billett, i tillegg til egenandelen for Ticket Garanti, som også er 445 kroner per billett. Totalt blir dette kroner 1780 for to personer. Ticket har opplyst at det er gunstigere for kunden at de tar egenandelen fremfor administrasjonsgebyret, som er på 595 kroner per billett.

Nemnda mener at klager må betale selve kostnaden for Ticket Garanti på kroner 445 per person, selv om garantien ikke er benyttet i dette tilfellet.

Nemnda kan imidlertid ikke se at Ticket har anledning til å ta et administrasjonsgebyr for det manuelle arbeidet med å få refundert billettutgiftene fra flyselskapet. De aktuelle vilkårene inneholder ikke et slikt forbehold fra reisebyråets side. Passasjerer 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. Passasjerer 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 må refundere det ilagte administrasjonsgebyret på 445 kroner per billett, totalt kroner 890.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ticket refunderer kroner 890 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 Sørli (Forbrukerrådet)