

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av serviceavgift fra reisebyrå
ifm refusjon av billetter som følge av covid-19.

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-02445

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) hadde bestilt en reise t/r Istanbul - Tbilisi for reise 3. - 5. april 2020 hos Ticket. Klager betalte tilsammen kroner 595 per person i serviceavgift til reisebyrået. På grunn av pandemien Covid-19 ble reisen kansellert.

Klager har krevd full refusjon av serviceavgiften. Ticket har tilbudt å redusere serviceavgiften fra kroner 595 til kroner 100 per person, men klager er ikke tilfreds med tilbudet og ønsker hele serviceavgiften refundert.

I Tickets svar til klager viser reisebyrået til artikkel 12 i sine reisevilkår hvor det kommer frem at reisebyrået har rett til å ta et gebyr på kroner 595 per person ved kansellering av en reise. Klager mener at dette gjelder ved mer normale kanselleringer som følge av for eksempel værforhold eller teknisk feil. Klager mener at reisebyrået ikke kan ta dette gebyret i dette tilfellet da årsaken til kanselleringen er force majeure.

Klager krever de resterende 100 kroner per person refundert av Ticket.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket er en formidler av flyreiser, og har rett til å ta en serviceavgift. Ticket informerer om serviceavgiften i sine reisevilkår som kunden må godkjenne ved bestilling av reise.

I denne saken har Ticket av godvilje redusert serviceavgiften fra kroner 595 per person til kroner 100 per person.

Ticket kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er tilbudt.

Nemnda bemerker

I vilkårene til Ticket, som klager aksepterte ved avtaleinngåelsen, kommer det frem i artikkel 12.0.3 "at dersom flyselskapet innstiller din flyreise uten å tilby alternativ, tilbakebetaler vi summen for den innstilte billetten etter at vi har mottatt refusjonen fra flyselskapet. Vi vil ta et administrasjons gebyr på 595 NOK/reisende."

Etter nemndas syn kommer det klart frem av vilkårene at Ticket kan at et administrasjonsgebyr på 595 kroner per reisende i tilfeller som dette, og i utgangspunktet skal en slik avtale holdes.

Nemnda mener imidlertid at det i dette tilfellet er urimelig av Ticket å ta et slikt gebyr og avtalevilkåret settes derfor til side i medhold av avtaleloven § 36. Dette ble også lagt til grunn i sak 2020-01608.

Nemnda anbefaler derfor at klager gis medhold.

Saken er behandlet med en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)