

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av administrasjonsgebyr ved kansellering av reise.

Dato

18.01.2021

Saksnummer

2020-02035

Tjenesteytere

Fligh ttix.dk

LOT Polish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Tokyo via Warszawa den 03. april 2020. Klager hadde bestilt reisen gjennom reisebyrået Fligh ttix. Den 22. mars mottok klager informasjon om at reisen var blitt kansellert som følge av covid-19. Klager tok derfor kontakt med reisebyrået for å få refundert billetten, men fikk ikke noe svar fra Fligh ttix.

Når Transportklagenemndas sekretariat mottok saken, hadde klager fremmet et krav om full refusjon pålydende kr 2 768. Underveis i saksbehandlingen refunderte Fligh ttix billettene trukket fra et administrasjonsgebyr på kr 410, slik at klager kun fikk utbetalt kr 2 357. Klager mener imidlertid at administrasjonsgebyret reisebyrået har tatt er altfor høyt da det tilsvarer nesten 20 % prosent av billettprisen.

Klager krever administrasjonsgebyret pålydende kr 410 refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fligh ttix har ikke inngitt tilsva r i saken.

LOT Polish Airlines har vist til at klagers flyvning LO482 den 03. april ble kansellert på grunn av covid-19. Som følge av covid-19 suspenderte polske myndigheter alle internasjonale reiser i Polen. Flyselskapet viser til at klager har rett til refusjon, men at det er reisebyrået som må håndtere refusjonsprosessen.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

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.

Flighttix har refundert beløpet for reisen, med unntak av et administrasjonsgebyr på kr 410. Spørsmålet blir om Flighttix hadde anledning til å kreve et slikt gebyr.

Det følger av Flighttix generelle reisebetingelser punkt 6.1 at hvis en allerede reservert reise kanselleres eller endres etter forespørsel fra flyselskapet eller passasjerer, vil det kunne påløpe kostnader i tilknytning til dette. Videre i punkt 6.1 står det at ved en slik anledning, vil Flighttix i tillegg kreve et administrasjonsgebyr. Administrasjonsgebyrets størrelse er i henhold til vedlegg 1.1 til de generelle reisebetingelsene.

Etter nemndas syn kommer det klart frem av vilkårene at Flighttix kan at et administrasjonsgebyr på 410 kroner i tilfeller som dette, og i utgangspunktet skal en slik avtale holdes.

Nemnda mener imidlertid at det i dette tilfellet er urimelig av Flighttix å ta et slikt gebyr og avtalevilkåret settes derfor til side i medhold av avtaleloven § 36. 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. Dette ble også lagt til grunn i sak 2020-01608 og sak 2020-02445.

Nemnda anbefaler derfor at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda–fly anbefaler at Flighttix refunderer administrasjonsgebyret på kr 410.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)