

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av administrasjonsgebyr trukket av reisebyrået ved refusjon av flybilletter.

Dato

11.05.2021

Saksnummer

2020-03674

Tjenesteytere

Emirates

RCG Travelis

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter med Emirates gjennom reisebyrået RCG Travelis for en reise tur/retur for tre personer fra Oslo via Dubai til Colombo på Sri Lanka med avreise den 8. august 2020. Han betalte NOK 24682 for billettene. Den 4. juni 2020 fikk han beskjed om at reisen var kansellert som følge av covid-19 pandemien. Klager kontaktet da reisebyrået for å få refusjon av billettene, men fikk til svar at det kunne ta fra 6-12 uker på grunn av lang behandlingstid. Klager fulgte opp med muntlige og skriftlige henvendelser uten resultat gjennom høsten 2020.

Klager oversendte deretter saken til Transportklagenemnda og har nå fått refundert NOK 22698 fra RCG Travelis. Byrået fikk pengene av Emirates i august 2020.

Klager krever full refusjon av billettprisen og har derfor fremsatt krav om at differansen på NOK 1984 + forsinkelsesrente blir utbetalt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisebyrået RCG Travelis har tross flere oppfordringer ikke inngitt tilsvar til nemnda.

Flyselskapet Emirates har refundert billettene fullt ut til reisebyrået i august 2020. Emirates viser til at når billettene er kjøpt via et reisebyrå, så er det også reisebyrået som må refundere billettene til kunden. RCG Travelis har informert Emirates om at de belaster kunden et administrasjonsgebyr på SEK 595 per person ved slike transaksjoner. I følge RCG Travelis og Emirates var kunden informert om og klar over at et slikt gebyr ville trekkes.

Emirates kan på bakgrunn av dette ikke refundere differansen slik klager krever.

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.

Reisebyrået RCG Travelis har tross flere oppfordringer unnlatt å svare nemnda. Til Emirates har de opplyst at de har trukket SEK 595 i administrasjonsgebyr for å refundere billettene til klager.

Nemnda legger til grunn at klagers reise ble kansellert av flyselskapet Emirates. En kansellert flyreise kan gi grunnlag for standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager ble informert om kanselleringen mer enn to uker før planlagt avreise, og har derfor ikke krav på slik standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Dette er heller ikke krevet.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. forordningens artikkel 8 nr. 1 a).

I denne saken har klager bedt om full refusjon av billettene, men reisebyrået har trukket et gebyr tilsvarende NOK 1984 ved refusjonen til klager som ble gjennomført den 18. mars 2021.

Reisebyrået har ikke inngitt tilsvaret til nemnda, men har i sitt svar til Emirates forklart at et administrasjonsgebyr på SEK 595 per person trekkes når refusjoner utbetales til kunder. De skriver i sitt svar til Emirates at dette var klager kjent med. Det er ikke fremlagt noen dokumentasjon for at klager har blitt kjent med dette eller at det fremgår av salgsvilkårene til reisebyrået.

Nemnda mener imidlertid at det er urimelig av RCG Travelis å ta et slikt gebyr og dersom det skulle fremgå av avtalevilkårene med klager, så må dette settes 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 Transportklagenemndas vedtak i sak 2020-01608 og sak 2020-02445.

Klager har i tillegg krevd forsinkelsesrenter. I henhold til forsinkelsesrenteloven § 2 kan en fordringshaver kreve rente etter forsinkelsesrenteloven når kravet ikke innfris ved forfall. Renten løper fra forfallsdag når denne er fastsatt i forveien, og ellers fra 30 dager etter at fordringshaveren har sendt skyldneren skriftlig påkrav med oppfordring om å betale. Nemnda kan basert på fremlagt dokumentasjon ikke se at det er fastsatt noen forfallsdato i forveien, og mener at rentene må beregnes 30 dager etter kravet ble

fremsatt. Kravet ble fremsatt den 5. juni 2020. Forsinkelsesrenter løper derfor fra 5. juli 2020.

Nemnda anbefaler at RCG Travelis refunderer klager gebyret på NOK 1984, samt utbetaler forsinkelsesrente for den refunderte billettprisen på NOK 22698 fra og med 5. juli 2020 og frem til utbetaling skjedde den 18. mars 2021 + forsinkelsesrente på mellomlegget på NOK 1984 fra og med 5. juli 2020 og frem til utbetaling skjer.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at RCG Travelis refunderer klager mellomlegget på NOK 1984, samt utbetaler forsinkelsesrente for den refunderte billettprisen på NOK 22698 fra og med 5. juli og frem til utbetaling skjedde den 18. mars 2021 + forsinkelsesrente på mellomlegget på NOK 1984 fra og med 5. juli 2020 og frem til utbetaling skjer.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)