

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter kjøpt via reisebyrå.

Dato

14.10.2021

Saksnummer

2021-00490

Tjenesteytere

Supersaver

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte flybilletter fra Trondheim til Bangkok via Oslo (tur-retur). Billettene ble kjøpt gjennom reisebyrået Supersaver. Klager har fått refundert sin egen billett da han ikke kunne reise, men søker refusjon for de tre resterende passasjerene pålydende 21249 NOK.

Det var fullt kaos og umulig å nå frem til reiseselskapene den aktuelle helgen.

I henhold til covid-forskriften § 17 siste ledd av mars 2021 plikter regjeringen å tilbakebetale pengene. Den ene reisende ble nektet å reise da hun er helsepersonell.

Supersaver har bekreftet i mail til klager at de har fått pengene av Thai Airways. Supersaver vil imidlertid ikke refundere videre til klager.

Klager ønsker at Transportklagenemnda retter kravet mot Supersaver (Marco Polo travel) først, og deretter myndighetene som lovet pengene tilbake.

Til info har to av passasjerene endret navn i etterkant.

Det vises ellers til klagers saksdokumenter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har anført følgende:

Supersaver.no operert av Marco Polo AS er en formidler av de flytjenester som tilbys på hjemmesiden. Supersaver opptrer kun som en formidler. Avtalen om utførelsen av tjenesten inngås direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Supersaver er

ikke en medleverandør av tjenesten, og er bundet av flyselskapets instruksjoner og regler. Supersavers rolle og plikter begrenser seg til Supersaver sine egne tjenester. Supersaver informerer tydelig om dette på sine hjemmesider, samt i sine bestillingsvilkår. Klager har bekreftet å ha lest og forstått disse ved gjennomføring av bookingen. Vilkårene til Supersaver statuerer følgende:

- Supersaver opptre kun som en formidler.
- Supersaver er ikke en del av avtalen mellom kunden og flyselskapet.
- Supersaver har ingen innflytelse over flyselskapets regler og restriksjoner.
- Supersaver tar ikke ansvar for gjennomføring, evt ikke-gjennomføring, av flytjenestene.
- Supersaver vil kun refundere hvor de har mottatt refusjon fra det aktuelle flyselskapet.

Kundens reservasjon med Thai Airways ble dessverre kansellert grunnet covid-19.

I sin rolle som formidler må Supersaver alltid forholde seg til reglene til flyselskapet. Supersaver har derfor sendt refusjonsforespørsel til Thai Airways for begge billettene i reservasjonen. Thai Airways har ikke håndtert disse ennå. Supersaver kan ikke garantere at full refusjon vil bli gitt, da dette er opp til flyselskapet. Supersaver kan refundere dersom de får refusjon fra flyselskapet.

Flyselskapets avgjørelse er utenfor Supersaver sin kontroll. Supersaver vil lide store tap dersom de forventes å refundere kunden i tilfeller hvor de ikke har ansvar eller finansielle midler til å dekke dette. Kundens krav bør rettes mot flyselskapet.

Supersaver har pr. 9. august 2021 fortsatt ikke fått noen refusjon fra flyselskapet Thai Airways

Thai Airways har anført følgende:

Thai Airways har sendt en påminnelse til sitt kontor i Sverige. Billettnumrene ligger på vent for refusjon. Reisebyrået har sendt inn søknad om refusjon, men grunnet mange søknader har ikke Thai Airways hatt mulighet til å godkjenne de ennå.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker innledningsvis at myndighetene ikke hører inn under Transportklagenemndas kompetanse. I henhold til transportklagenemndeforskriften § 1-3 behandler Transportklagenemnda tvister mellom passasjerer som klager i medhold av § 1-4 og foretak som nevnt i § 1-7. Saken behandles med dette basert på tvisten mellom klager og flyselskap/reisebyrå.

Flyvningene hadde planlagt avreise den 15. mars 2020. Basert på den fremlagte dokumentasjonen mener nemnda at det er sannsynliggjort at flyvningene ble kansellert.

Kansellering gir rett til standardkompensasjon med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordningen 261/2004 artikkel 5. Nemnda finner det overveiende sannsynlig at en eventuell kansellering i dette tilfellet skyldes covid-19, og at klager med dette ikke vil ha rett på standarderstatning. Det vises i den forbindelse til at det var snakk om en internasjonal flyvning, den 16. mars 2020, kort tid etter at covid-19 ble erklært en pandemi og det ble innført reiserestriksjoner.

Ved kansellering har klager rett på full refusjon av billettene, jf. artikkel 8. Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004. Thai Airways må derfor refundere flybillettene direkte til klager. Thai Airways kan eventuelt søke regress av Supersaver i ettertid dersom dette skulle være aktuelt.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Thai Airways refunderer klagers billettutgifter direkte til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)