

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter. Begrenset med flyvninger i voucherens gyldighetsperiode.

### Dato

24.08.2021

### Saksnummer

2020-03686

### Tjenesteytere

Supersaver

Thai Airways

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen seks personer) skulle fly fra Kristiansand til Bangkok via København og Phuket den 15. juli 2020 (retur den 7. august 2020).

Den 29. juni 2020 fikk klager beskjed om at flyet var kansellert. Han fikk tilbud om voucher som han aksepterte. Gyldigheten på voucheren var imidlertid kun til 23. oktober 2020. På dette tidspunktet var ikke Thai Airways operativt, og det var ikke mulig å få brukt voucheren. Klager forsøkte å kontakte selskapet for å høre hva de skulle gjøre, men fikk ikke noe svar. Han har også forsøkt å få tapet dekket gjennom sitt forsikringsselskap, men de vil ikke dekke det.

Klager krever totalt 43 176 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har anført følgende:

Supersaver.no er operert av Marco Polo AS, en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter som tilbys på nettsidene deres. Supersaver er kun å regne som en formidler. Avtalen som gjelder det faktiske tilbudet av flybilletter og flytjenester, trer i kraft mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Supersaver er ikke medleverandør av tjenestene og er ikke part i avtaleforholdet mellom kunden og flyselskapet. Supersaver sitt ansvar begrenser seg til formidlingen av eventuelle ekstratjenester kunden kjøper av Supersaver.

Supersavers rolle som formidler er tydelig beskrevet på deres nettsider og i selskapets reisevilkår. Kunden har ved bestilling og før betaling bekreftet å ha lest og godtatt reisevilkårene.

Supersaver viser for øvrig til vedlagte reisevilkår.

Supersaver gjør oppmerksom på at Supersaver:

- kun opptrer som formidler av tilbud av reisetjenester
- ikke er part i avtalen mellom kunden og flyselskapet
- ikke har noen innflytelse på flyselskapets vilkår
- ikke kan ta ansvar for utførelsen av reisetjenestene
- kun kan formidle tilbakebetalinger som Supersaver har fått fra det aktuelle flyselskapet

Klagers booking med Thai Airways ble innstilt grunnet covid-19.

I rollen som formidler må Supersaver alltid følge flyselskapets regler og retningslinjer.

Supersaver har på klagers vegne sendt en refusjonsforespørsel til Thai Airways.

Flyselskapet har ikke håndtert søknaden. Supersaver kan ikke garantere refusjon eller at det fulle beløpet refunderes. Dette er opp til flyselskapet.

Supersaver avslår klagers krav om full refusjon. Da bookingen ble gjennomført ble betalingen omgående formidlet til flyselskapet i tråd med Supersavers vilkår. Supersaver har ennå ikke mottatt refusjon fra flyselskapet. Om Supersaver senere skulle motta dette, vil det bli formidlet videre til kunden.

Supersaver bemerker at flyselskapets beslutning er helt utenfor Supersavers kontroll, og at de ville bli påført store økonomiske tap dersom det forventes at reisebyrået skal dekke kravet. Supersaver kan ikke holdes ansvarlig for avtalen som er blitt inngått mellom kunden og flyselskapet.

Widerøe har anført følgende:

Widerøe kan ikke se å ha en aktiv part i saken og har derfor heller ikke ingen tilsvar.

Thai Airways har anført følgende:

Billetter er utstedt via byrå i Sverige. Refusjonsprosessen må gå gjennom THAI i Stockholm. Reisebyrået må kontakte dem direkte med billettnummer på (oppgitt e-postadresse-fjernet av nemnda), da Thai Airways Norge ikke har tilgang til BSP-link søknader utenfor Norge.

### **Nemnda bemerker**

Klager har oppgitt at han den 29. juni 2020 ble informert om at flyvningen ble kansellert. Det er lastet opp kopi av en e-post fra Supersaver som dokumentasjon på dette. Slik

nemnda ser det er dette en generell e-post om at klagers flyvninger kan være påvirket, og informasjon om muligheter. Slik nemnda ser det opplyser ikke mailen om at klagers flyvninger rent faktisk er kansellert. Nemnda legger til grunn at klager samme dag trykket på valget om å motta en voucher, ref. bekreftelse mottatt fra Supersaver datert 29. juni 2020 kl. 20:00:26.

Nemnda mener klager i dette tilfellet har inngått en avtale med Supersaver/Thai Airways. I e-posten fra Supersaver er tilbudet om voucher nærmere beskrevet slik: Thai Airways tilbyr en voucher tilgjengelig via Supersaver som tillater alle passasjerene i bookingen til å ombooke de opprinnelige billettene. Med dette alternativet kan en vente til senere for en bedre reisedato til samme destinasjon. Dersom en velger dette alternativet, må ny reise bestilles før 25. oktober 2020 og nye flyvninger må foretas før 31. desember 2021. Det står videre i mailen fra Supersaver at dersom en aksepterer en voucher, så vil en ikke kunne benytte sin opprinnelige booking.

Nemnda forstår at klager i forkant av utløpet av den ovenstående voucheren/avtalen forsøkte å kontakte selskapene for å få forlenget voucheren, da det skal ha vært svært vanskelig å finne reiser med Thai Airways. Klager har opplyst i henvendelsene at det eneste han fant kostet over dobbelt så mye som de opprinnelige billettene.

Nemnda kan ikke se at avtalen innebar noen prisgaranti. Slik nemnda ser det inngikk klager en bindende avtale med Thai Airways/Supersaver da han aksepterte voucheren. At det var få/dyrere flyvninger tilgjengelig utgjør etter nemndas vurdering ikke grunnlag for å si seg løs fra avtalen i denne saken. Nemnda kan basert på det som er fremlagt heller ikke se at avtalen åpnet opp for forlengning eller omgjøring til refusjon i form av penger.

Basert på Supersaver sitt tilsvaret i saken ble klagers booking med Thai Airways omsider innstilt. Etter det nemnda kan se har ingen av partene i saken oppgitt konkret hvilken flyvning/flyvninger i klagers booking som ble kansellert, ei heller eventuelt tidspunkt for dette. Nemnda finner basert på sakens dokumentasjon ikke grunnlag for å konkludere med at flyvningene var innstilt på det tidspunktet klager inngikk avtale om voucher. At flyvningene eventuelt ble innstilt på et senere tidspunkt vil ikke medføre rett til refusjon, da klager da ikke lenger hadde noen bekreftet booking på de aktuelle flyvningene.

Det fremgår av tilsvaret at Supersaver har sendt forespørsel om refusjon til Thai Airways. Thai Airways har på sin side svart at reisebyrået må kontakte THAI i Stockholm. Nemnda anbefaler at Supersaver gjør dette, og at dersom Supersaver mottar refusjon for billettene overføres dette til klager. Nemnda finner imidlertid ikke grunnlag for å konkludere med at klager har rett på refusjon i denne saken.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold. Dersom Supersaver skulle motta refusjon fra Thai Airways, anbefales dette overført til klager.

**Nemndas representanter**

- Eva Schei (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)