

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (02.03.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har informert om at Ethiopian Airlines ikke følger vedtaket.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettpris etter at klager selv avbestilte sin reise.

Dato

28.11.2022

Saksnummer

2022-01188

Tjenesteytere

Supersaver

Ethiopian Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Den 18. november 2019 kjøpte klager en flybillett med Ethiopian Airlines gjennom reisebyrået Supersaver. På grunn av pandemien ble flygningene først endret og så innstilt, og klager fikk en voucher fra Ethiopian Airlines. Han brukte voucheren til å kjøpe en ny reise Oslo-Addis Ababa tur/retur i desember 2021 direkte fra Ethiopian Airlines.

Klager ble imidlertid nødt til å avbestille denne billetten siden Utenriksdepartementet frarådet alle reiser til Etiopia på grunn av borgerkrigen og unntakstilstanden som ble erklært i landet 2. november 2021.

Siden billetten som klager betalte for med voucheren var delvis refunderbar, bekreftet Ethiopian Airlines i en e-post av 6. desember 2021 at klager hadde krav på en refusjon på kr 4676. Videre opplyste flyselskapet at refusjonen måtte gå via reisebyrået hvor klager hadde kjøpt den opprinnelige billetten i 2019, og at han derfor måtte kontakte reisebyrået som kunne søke om refusjon. Klager bekreftet samme dag tilbake til flyselskapet at han ville gå videre med refusjonsprosessen. Klager sendte deretter krav om refusjon til Supersaver den 9. desember 2021.

Det gikk flere uker uten at klager fikk noe som helst svar fra Supersaver. Klager sendte flere purringer på svar og til slutt sendte han en klage til dem, den 7. mars 2022. Som svar på klagen informerte de om at det var flyselskapet som hadde kontroll på billetten og at de derfor ikke fikk gjort noe, men at de ville refundere dersom flyselskapet åpnet

for den muligheten. Som svar på dette forklarte klager saken på nytt til Supersaver, og oppgav all informasjon angående både den opprinnelige og den nye billetten, samt videresendte dem informasjonen fra Ethiopian Airlines vedrørende fremgangsmåten for å få refusjon.

Klager viser til at Supersaver i sitt tilsvaret til nemnda innrømmer at en søknad om refusjon først ble sendt til flyselskapet den 19. mars og at de fikk svar fra flyselskapet allerede den 28. mars 2022. Det har altså gått mer enn tre måneder fra klager tok kontakt med Supersaver for refusjon til at det ble sendt en henvendelse til flyselskapet. Klager påpeker at han har fulgt rådene han fikk fra flyselskapet og reisebyrået, men hadde fremdeles ikke mottatt noen refusjon da han sendte saken inn til Transportklagenemnda. I ettertid mottok klager en e-post fra Supersaver den 19. juli 2022 der de informerte om at de hadde mottatt hans refusjonssøknad, men at i henhold til svar fra flyselskapet så var gyldighetstiden på billetten utløpt og ingen refusjon ville bli gitt. Svaret fra flyselskapet de refererte til hadde de fått den 28. mars og klager påpeker at han ikke er blitt informert om dette.

Klager fastholder sitt krav om refusjon av billetten som lovet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ethiopian Airlines har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Supersaver har i det vesentlige anført følgende:

Klager bestilte opprinnelig en billett på Supersavers nettsider den 18. november 2019 for en reise fra Lisboa til Djibouti og med retur til Oslo. Reisen skulle være med Ethiopian Airlines med utreise den 6. april og retur den 14. april 2020. I følge klagen har kunden innen avreise kontaktet flyselskapet direkte og mottatt en voucher som siden er brukt direkte hos flyselskapet uten Supersaver som mellomledd. I henhold til Supersavers notater har de sendt en e-post til klager og tilbudt voucher eller åpen billett i henhold til flyselskapets regler, men klager svarte at han allerede hadde fått hjelp av flyselskapet. Supersaver hadde deretter ikke tilgang til klagers billett da flyselskapet tok over kontrollen av den i forbindelse med utstedelsen av voucheren. Da klager viste til at han hadde fått en bekreftelse på refusjon fra flyselskapet, sendte Supersaver en søknad om refusjon av billetten den 19. mars 2022. Svaret de fikk fra Ethiopian Airlines var at gyldighetstiden var utløpt og at det derfor ikke var noe å refundere på billetten.

Flyselskapet har avvist refusjonssøknaden og Supersaver har heller ikke mottatt noen penger. Klager har altså, i direkte kontakt med flyselskapet, avbestilt sin opprinnelige billett, mottatt en voucher, benyttet denne og deretter avbestilt den siste reisen. Supersaver har ikke på noe tidspunkt vært involvert i denne prosessen, all kontakt har skjedd mellom klager og flyselskapet. Supersaver sendte en søknad om refusjon på oppfordring fra klager, men denne ble avvist.

Supersaver kan på bakgrunn av dette ikke refundere noe på billetten.

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. Ethiopian Airlines har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Klager avbestilte selv sin reise. Fra det øyeblikk klager kansellerte reisen hadde han ikke lenger en "bekreftet reservasjon" på flyvningene. En bekreftet reservasjon er en forutsetning for at refusjonsreglene som følge av en kansellert reise i EU-forordning 261/2004 kommer til anvendelse jf. artikkel 3 nr. 2 bokstav a. Hva som gis i refusjon når man selv avbestiller en reise følger av flyselskapets vilkår for den billetttype man har bestilt.

Klagers billett gjaldt en reise med utreise 1. desember og retur 21. desember 2021. Klager kontaktet flyselskapet og ba om refusjon av billettprisen og i sitt svar bekreftet Ethiopian Airlines at han ville få kr 4676 i refusjon. Svaret fra flyselskapet er datert 6. desember 2021. Klager bekreftet samme dag at han ønsket refusjon og stilte spørsmål om han da måtte ta kontakt med reisebyrået der han kjøpte sin opprinnelige billett. Dette bekreftet flyselskapet og klager sendte deretter en søknad om refusjon til Supersaver. Den 7. januar 2022 fremgår det av e-post dialogen som klager har lagt frem for nemnda, at Supersaver beklager at han ikke har fått svar fra dem angående refusjonen. Etter dette har klager kontaktet og purret på både Supersaver og flyselskapet uten å få svar. Først den 19.. juli 2022 fikk klager svar fra Supersaver om at Ethiopian Airlines nå ikke ville refundere billetten fordi gyldighetstiden var utløpt.

Verken reisebyrået eller flyselskapet har oppgitt hva som var gyldighetstiden på klagers billett. Det er heller ikke kommentert hvorfor en refusjon ikke kan gjennomføres selv om billetten, i løpet av tiden det har tatt å behandle klagers refusjonssøknad, har utgått på dato.

Nemnda legger til grunn at klager hadde en gyldig billett, avbestilte denne hos Ethiopian Airlines og fikk en bekreftelse på at billetten ville bli refundert med kr 4676. Bekreftelsen inneholder reservasjonsnummeret, beløpene for avbestillingsgebyret og refusjonen av billettprisen. Videre er det bekreftet at refusjonen vil bli tilbakeført kredittkortet som reisen var betalt med og at dette ville skje innen 15 virkedager. Klager ble bedt om å bekrefte at han ønsket refusjon, noe han gjorde samme dag. Deretter ble det avklart at reisebyrået, der opprinnelig billett ble kjøpt, kunne søke om refusjonen og deretter utbetale til klager når flyselskapet hadde overført beløpet. Refusjonen er per dags dato ikke gjennomført i henhold til avtalt refusjonsbeløp.

På bakgrunn av dette anbefaler nemnda at Ethiopian Airlines utbetaler refusjonsbeløpet på kr. 4676 til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ethiopian Airlines utbetaler refusjonsbeløpet på kr. 4676 til klager.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)