

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og forsinkelsesrenter grunnet kansellert reise.

Dato

23.02.2022

Saksnummer

2021-01310

Tjenesteytere

Supersaver

KLM

Air France

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Bergen til Cancun via Amsterdam og Mexico City den 3. april 2020 (KL1186, KL685 og KL9004). Returreisen var fra Cancun til Bergen via Paris og Billund den 13. april 2020 (AF651, AF1264 og AF5554). Reisen var kjøpt via reisebyrået Supersaver og kostet 21 608 NOK.

Den 1. april 2020 fikk klager bevis fra KLM om kansellering av flyvningene (både utreise og retur). Samme dato fikk hun bekreftelse på "travel voucher request". Om klager husker riktig, kunne hun kun velge "jeg ønsker voucher" eller "jeg har allerede fått hjelp med min bestiling". Det gikk ikke å velge refusjon. Klager husker ikke helt sikkert, men hun kan ikke huske at hun aktivt valgte en voucher.

Den 1. mai 2020 fikk klager en henvendelse fra Supersaver med valg mellom "allerede fått hjelp" eller voucher. Klager valgte da voucher, da det andre alternativet ikke passer. Utløpsdato til voucher var 11.01.2021.

Den 17. november 2020 utstedte KLM voucher, men kun for den ene passasjerer. Gyldighetsperiode var satt til ett år. Klager sendte melding om dette. Klager sendte i november 2020 også mail til Supersaver for hjelp til innlogging for å se voucheren. Hun spurte samtidig om hun kunne få en utsettelse på voucheren. Klager fikk hjelp til innlogging, men ikke utsettelse av voucheren. I januar 2021 svarte imidlertid Supersaver at de ville kontakte KLM for refusjon.

Under sakens forberedelse har klager mottatt refusjon av bookingen, totalt 21232,68 NOK (totalbeløpet minus håndteringsgebyret til Supersaver). Klagers gjestående krav

er forsinkelsesrenter på beløpet. Klager har også sendt inn fullmakt slik at nemnda kan vurdere om klager har rett til standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har anført følgende:

Marco Polo AS, Supersaver, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter, som tilbys på hjemmesiden supersaver.no. Supersaver handler kun som en formidler, og avtalen om flybilletter og flytjenester trer i kraft direkte mellom kunden og flyselskapet. Supersaver er ikke medleverandør av tjenestene og er ikke part i avtalen mellom kunden og flyselskapet. Dette innebærer at Supersaver sitt ansvar begrenser seg til formidlingen, samt eventuelle ekstratjenester (egne tjenester) som kunden kjøper av Supersaver.

Supersaver sin rolle som formidler er tydelig beskrevet på Supersavers hjemmesider, samt i reisevilkårene. Klager har bekreftet at reisevilkårene er lest og forstått under bookingprosessen.

Det nevnes særskilt i vilkårene at:

- Supersaver handler kun som formidler i leveringen av reisetjenestene.
- Supersaver er ikke part i avtalen mellom kunden og flyselskapet.
- Supersaver har ingen innflytelse på flyselskapets vilkår.
- Supersaver kan ikke ta ansvar for utførelsen av reisetjenestene.
- Supersaver kan kun formidle refusjoner som de har fått i retur fra det relevante flyselskapet.

Supersaver viser til vedlagt fil for fullstendige reisevilkår.

Den 11. januar 2020 booket klager en tur/retur-reise for to personer fra Bergen til Cancun med utførende flyselskap KLM og Air France. Dessverre ble reisen rammet av situasjonen med covid-19.

Supersaver har på vegne av kunden sendt forespørsel om refusjon til KLM. Dette har de mottatt. En refusjon ble gjort til klager den 15. september 2021. Klager har fått refundert 21232,68 NOK til klager (hele beløpet, med fradrag av 375 NOK (i henhold til Supersavers vilkår)).

Marco Polo AS, Supersaver, avslår kravet om forsinkelsesrente. Krav om kompensasjon etter EU-forordning 261/2004 må rettes direkte til flyselskapet, da denne forordningen ikke kan gjøres gjeldende mot formidlere.

Air France/KLM har først anført at de ikke kunne finne klager sin booking basert på saksdokumentene. Supersaver fremla informasjon om PNR-nummer og billettnummer i saken. Air France/KLM anførte da følgende:

Air France/KLM har mottatt klagers forespørsel om full refusjon av sine billetter grunnet kanselleringen av KL1186 fra Bergen til Amsterdam den 3. april 2020. I henhold til deres systemer ble billettene byttet mot vouchere som har blitt fullt ut refundert fra Air France/KLM sin side, til reisebyrået, den 7. februar 2021. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre det kan godtgjøres at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Nemnda legger til grunn at flere av klagers flyvninger ble kansellert, både på utreisen og returreisen. Basert på Supersaver sitt tilsvarende om at reisen ble rammet av covid-19, samt tidspunktet for kanselleringene, mener nemnda det er overveiende sannsynlig at pandemien var årsaken til kanselleringene av klagers flyvninger. I april 2020 anser nemnda dette som en ekstraordinær situasjon, og mener at det ikke er grunnlag for standardkompensasjon.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen, eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. forordningens artikkel 8. Dette gjelder uavhengig av årsaken til flyselskapets kansellering. Klager har i denne saken mottatt refusjon av billettene. Supersaver har tatt et håndteringsgebyr på 350 NOK. Uavhengig av reisebyråets vilkår er nemnda av den oppfatning at et slikt administrativt gebyr er urimelig når det er flyselskapet som kansellerer reisen, jf. avtaleloven § 36. Nemnda anbefaler med dette at Supersaver refunderer 350 NOK til klager.

Klager har i tillegg krevd forsinkelsesrenter. I henhold til forsinkelsesrenteloven § 2 kan en fordringshaver kreve rente etter forsinkelsesrenteloven når kravet ikke innfris ved forfall. Nemnda har ikke fått opplyst når flyvningen ble kansellert, og beregner derfor i dette tilfellet renten fra syv dager etter at klager fremsatte sitt refusjonskrav, jf. forordningen art 8.

Klager krevde full refusjon den 4. april 2020, og KLM refunderte til reisebyrået 7. februar 2021. Det er flyselskapet som er ansvarsobjekt etter forordningen, og er ansvarlig for at klager mottar sin refusjon. Nemnda mener derfor at KLM er ansvarlig overfor klager for å betale forsinkelsesrenter frem til klager mottar betaling, selv om byrået ikke betalte til klager før 15. september 2021. Reisebyrået er ansvarlig for å betale forsinkelsesrenter på håndteringsgebyret, som fremdeles ikke er tilbakebetalt.

Forbrukerrepresentant Borgar fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM betaler forsinkelsesrenter på billettkostnaden fra 3. april 2020 til 15. september 2021. Nemnda anbefaler videre at Supersaver refunderer håndteringsgebyret på kr 350, med tillegg av forsinkelsesrenter, fra 3. april 2020 til betaling skjer.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)