

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av kansellering av reise. Covid-19.

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-01840

Tjenesteytere

Mytrip

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SK4032 fra Stavanger til Oslo den 08. april 2020. Fra Oslo skulle klager reise videre til Vilnius via Stockholm, med henholdsvis SK1484 og SK1740. Planlagt retur var den 13. april 2020 via København med SK1743 og SK1876. Reisen var bestilt gjennom Mytrip. Som følge av utbruddet av covid-19 ble reisen kansellert. Klager har i etterkant vært i kontakt med Mytrip for å få utbetalt refusjon, men reisebyrået har vist til at de først må få refusjon fra flyselskapene.

Klager krever refusjon pålydende NOK 2 638.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har i sitt tilsvaer vist til at de er en formidler av reisetjenester, deriblant flybilletter, som tilbys på nettsidene deres. Mytrip er kun å regne som formidler. Avtalen som gjelder det faktiske tilbudet av flybilletter og flytjenester, trer i kraft mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Mytrip er ikke medleverandør av tjenestene og er ikke part i avtaleforholdet mellom kunden og flyselskapet. Dette innebærer at Mytrips ansvar er begrenset til formidlingen og eventuelle ekstratjenester (Mytrips egne tjenester) som kunden kjøper hos Mytrip.

Mytrips rolle som formidler er tydelig beskrevet på Mytrips nettsider og i Mytrips reisevilkår. Kunden har ved bestilling og før betaling bekreftet å ha lest og godtatt reisevilkårene. Mytrip viser for øvrig til vedlagte reisevilkår.

Mytrip gjør oppmerksom på at Mytrip:

- 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 Mytrip har fått fra det aktuelle flyselskapet

Mytrip viser til at klagers reise med SAS med avgang den 08. april fra Stavanger til Vilnius med retur 13. april ble kansellert som følge av den ekstraordinære situasjonen med covid-19.

Mytrip har på vegne av klager søkt om full refusjon av billetten fra SAS. Som formidlere kan ikke Mytrip garantere at flyselskapet godkjenner refusjonen eller at det fulle beløpet vil bli refundert.

Mytrip avviser klagers krav på full refusjon.

Ved bestilling ble kundens betaling videresendt umiddelbart til SAS i tråd med Mytrips reisevilkår, og Mytrip har ennå ikke fått pengene tilbake fra flyselskapet. Mytrip gjør oppmerksom på at en eventuell tilbakebetaling fra flyselskapet dessverre kan ta lengre tid enn normalt på grunn av den ekstraordinære situasjonen. Dersom Mytrip får pengene tilbake fra flyselskapet, vil disse selvfølgelig overføres til kunden.

Mytrip gjør i tillegg oppmerksom på at SAS' beslutninger ligger helt utenfor Mytrips kontroll, og Mytrip ville bli påført store økonomiske tap dersom det forventes at reisebyrået må gi refusjon til kundene i situasjoner der reisebyrået ikke har noen økonomiske midler for å dekke kostnadene. Mytrip kan ikke holdes ansvarlig for avtalen som er blitt inngått mellom kunden og flyselskapet.

SAS har i sitt tilsva vist til at klager må kontakte reisebyrået for å søke om refusjon. Reisebyrået har sendt en refusjonssøknad til SAS og Mytrip vil håndtere refusjonen. SAS viser til at de ikke har mottatt noen klage fra klager vedrørende dette.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

I denne saken er det ikke fremmet krav om standarderstatning. Nemnda legger uansett til grunn at kanselleringen skyldtes covid-19, som nemnda anser som en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapenes kontroll. Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for standarderstatning i dette tilfellet.

Klager krever refusjon av billetten, noe han har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting. Refusjonen skal i henhold til artikkel 8 nummer 1 bokstav a utbetales innen syv dager. I dette tilfellet har reisebyrået vist til at de ikke kan utbetale refusjon før de har mottatt refusjon fra flyselskapet.

Det følger av EU-forordning 261/2004 at ved kansellering er det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller refusjon. Nemnda mener derfor at det er SAS som må refundere klagers billettutgifter dersom reiseselskapet ikke har gjort det.

Saken er behandlet med en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - Fly anbefaler at SAS refunderer klagers billetter dersom reisebyrået ikke har gjort det.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)