

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nyinnkjøpte billetter, samt å få dekket tapte bonuspoeng.

Dato

22.08.2023

Saksnummer

2022-02514

Tjenesteytere

Supersaver

Air Canada

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise tur-retur på Business Class fra Oslo via Frankfurt og Vancouver til Honolulu. Avreise 30. november 2021, med retur 14. desember 2021.

Flyvningene var med Lufthansa og Air Canada, og billetten ble kjøpt gjennom Supersaver i desember 2020.

Klager fikk beskjed fra Supersaver den 24. november om at flyselskapet hadde kansellert flyvningen, og at ny utreise ble 29. november. Da klager skulle sjekke inn, fant han ut at han hadde kjøpt en falsk tjeneste på nett som gjorde at han ikke hadde ETA (visum til Canada). Klager tok umiddelbart kontakt med Supersaver, og ba om hjelp til å booke om billetten, da det ennå var innenfor tidsfristen for ombooking av kjøpte businessbilletter.

Kundebehandler hos Supersaver sa først at klager ikke hadde billett, til tross for at han oppgav reservasjonsnummer. Han ble oppfordret til å ta kontakt med Air Canada som var ansvarlig for flyvningen. Air Canada informerte klager om at de ikke kunne foreta en ombooking, men henviste til Supersaver der bestillingen var gjort. Klager har brukt utallige timer for å få hjelp av Supersaver. Grunnet lang telefonkø og samtaler som ble satt over fra kundebehandler til kundebehandler, og som også ble brutt, fikk klager ikke foretatt endring i tide. På chat ble det lovet at selskapet jobbet intenst med saken, og at de ville ringe ham tilbake snarest mulig, noe som ikke skjedde.

Klager kjøpte selv nye billetter med Lufthansa for reise den 1. desember for utreisen, men ble forsikret av Supersaver om at returen kunne benyttes som planlagt.

Avgang den 14. desember fra Honolulu til Vancouver gikk som planlagt.

Da klager skulle gå om bord i flyet fra Vancouver til Frankfurt, ble han stoppet, da han ikke lenger var registrert på flyvningen. Klager hadde fått bekreftet fra Air Canada på

flyplassen ved avreisen fra Honolulu, og av Supersaver på telefon, om at alt var i orden. Reisen var imidlertid blitt kansellert uten at klager hadde fått beskjed.

Klager måtte kjøpe ny billett rett før gaten stengte, slik at datasystemet registrerte billetten til dagen etter, den 16. desember. Klager fikk deretter hjelp på stedet av en servicemedarbeider, og fikk da ombooket til opprinnelig flyvning den 15. desember.

Klager påpeker at han som forbruker står uten mulighet for ombooking, da ingen av tjenesteyterne vil tilby tjenesten de har tilbudt, solgt og/eller videreformidlet. De fraskriver seg alt ansvar ved å henvise til den andre part, og som forbruker er man da sjanseløs i å få utført en tjeneste man har betalt for.

Klager krever at Supersaver refunderer utlegg til nye billetter, som for øvrig ikke var på Business Class, samt erstatter Eurobonus-poeng han skulle ha mottatt. Ved å bestille Business Class-billetter gjennom Supersaver, visste klager at poengene ble tredoblet grunnet covid 19. Disse poengene har klager da gått glipp av, noe som i dette tilfellet ville tilsa ny gratis flyreise. Dette var med i beregning i bestillingen av flybilletter hos Supersaver.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har i det vesentlige anført følgende:

Supersaver er en formidler av reisetjenester, deriblant flybilletter, som tilbys på nettsidene deres. Supersaver 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. Supersaver er ikke medleverandør av tjenestene og er ikke part i avtaleforholdet mellom kunden og flyselskapet.

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.

Den 28. desember 2020 ble det bestilt en reise for tre personer fra Oslo den 30. november 2021 til Honolulu via Frankfurt og Vancouver, med retur 14. desember 2021. Utførende flyselskap var Air Canada og Lufthansa. Supersaver gjør oppmerksom på at det er Air Canada som eier klagers bestilling, også den del av reisen som gikk med Lufthansa. Betaling av reisen ble umiddelbart overført til Air Canada i tråd med reisevilkårene til Supersaver.

Den 24. november 2021 ble klager informert om en tidendring gjort av flyselskapet, og der klager ble gitt en mulighet for å enten booke om reisen eller søke om refusjon. Klager ønsket å booke om reisen til ny utreise den 29. november, med tilhørende retur den 14. desember.

Klager kontaktet Supersaver den 29. november 2021, da han ikke fikk mulighet til å sjekke inn på utreisen, på grunn av mangelfull dokumentasjon, og ønsket da å endre billetten. Da klager var «No show», ble han informert om at han måtte kontakte

flyselskapet direkte. Supersaver ønsker å påpeke at vi aldri har informert klager om at man kan benytte kun returreisen, da det er imot IATA`s regelverk og flyselskapenes regler og policy.

Den 30. november 2021 har Air Canada avbestilt returreisen som følge av at klager var «No show» på utreisen.

Supersaver viser til dokumentasjon der det fremkommer at Lufthansa den 1. desember har lagt inn en ny returreise fra Vancouver til Oslo.

Air Canada har samme dag oppdatert billetten.

Marco Polo Travel AS, Supersaver, aviser klagers krav om refusjon på de nye billettene som ble kjøpt. Klager bør rette sitt krav direkte til flyselskapet.

Air Canada har anført følgende:

Da klager ikke har bestilt reisen gjennom Air Canada, har vi ikke tilgang til bestillingen. Vi kan vurdere ytterligere dersom det anses som nødvendig.

Lufthansa har anført følgende:

Klager krever refusjon av billett utstedt av Supersaver, og Lufthansa har ikke tilgang til denne. Lufthansa bekrefter å ha utstedt en ny billett som ble benyttet, og som kostet 9435 NOK

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at flyvningen AC9276 fra Oslo til Honolulu den 30. november 2021 ble kansellert den 24. november og klager ble ombooket til ny avgang 29. november 2021.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Air Canada har ikke godtgjort at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter og klager har dermed krav på standarderstatning med 600 EUR.

Klager har krevd erstatning for nye flybilletter på utreisen (10 999 NOK) da han ikke fikk hjelp av kundeservice hos Supersaver til å booke om billettene til ny reisedato, og derfor måtte kjøpe nye billetter på egen hånd. Nemnda legger til grunn at klager hadde businessbilletter som kunne endres før avreise.

Klager har vedlagt dokumentasjon på lang telefonkø hos Supersaver og utdrag fra chattelog som viser at klager forsøkte gjentatte ganger å bli ombooket uten at han fikk hjelp til dette. For nemnda fremstår det imidlertid som mest sannsynlig at disse

henvendelsene skjedde etter avreisetidspunktet. Klager har dermed ikke krav på erstatning for nye flybilletter.

Klager har også krevd erstatning for utgifter til nye flybilletter på hjemreisen fra Vancouver til Oslo (13 545 NOK). Klager hevder Supersaver forsikret han om at returreisen kunne benyttes som planlagt. Supersaver har bestridt dette. Det følger av tilsvaret fra Supersaver at Air Canada den 30. november fjernet klager fra deler av hjemreisen, fra Vancouver til Oslo, på grunn av "no show" på utreisen. Lufthansa la den 1. desember inn ny returreise til klager med avreise samme dag. Det fremstår uforklart for nemnda hvorfor det ble lagt inn en returreise med dette avreisetidspunktet.

Etter nemndas syn er det relevante spørsmålet om den opprinnelige hjemreisen kunne slettes som følge av "no show" på utreisen. Supersaver har til dette påpekt at det er imot IATA`s regelverk og flyselskapenes regler og policy at man kan benytte kun returreisen etter "no show" på utreisen.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall ved denne vurderingen.

Mindretallet - bransjerepresentantene - mener det ikke er grunnlag for rimelighetssensur av flyselskapets/reiseformidlers vilkår. Det klare utgangspunktet i norsk avtalerett er at avtaler skal holdes. Avtaleloven § 36 er en snever unntaksregel som åpner for å justere åpenbart urimelige avtaler. Det bemerkes at avtaleloven § 36 er en bestemmelse som etter rettspraksis brukes med atskillig varsomhet og at det følgelig foreligger en høy terskel for adgangen til å benytte denne unntaksregelen.

I herværende tilfelle har passasjerer inngått en klar og tydelig avtale med flyselskapet. Passasjerer kjøpte en tur/retur billett. Ved kjøp av tur/retur billett følger det av avtalens innhold at dersom passasjerer er «no show» på ett segment, så vil resten av reisen kanselleres, uten mulighet for refusjon av billetter. Vilkåret i avtalen springer ut av flyselskapets godt innarbeidede forretningsmodell. Det bemerkes at det er til passasjerens gunst at flyselskapet har en slik policy da dette gjør det rimeligere for passasjerer å kjøpe en tur/retur billett. Passasjerer har alltid mulighet til å kjøpe en enveisbillett og dermed forsikre seg om at en eventuell returreise ikke slettes dersom det skulle oppstå noe uforutsett.

Mindretallet har forståelse for at dette kan virke formalistisk og uheldig for passasjerene i enkelte tilfeller. Det er imidlertid vilkår som passasjerer har godtatt ved inngåelse av avtalen med flyselskapet. Vilkåret kan ikke anses å være så graverende og urimelig at det foreligger hjemmel for rimelighetssensur.»

Flertallet - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - viser til at nemnda tidligere har uttalt at det vil være et urimelig vilkår om manglende oppmøte på utreisen / bruk av utreisen automatisk skal føre til kansellering av returreisen, men at flyselskapet etter en rimelighetssensur av vilkårene vil ha anledning til å kreve et tillegg som svarer til en

eventuell differanse mellom prisen for en enveisbillett hjem på bestillingstidspunktet og prisen for returreisen som lå innbakt i den opprinnelige tur-returbilletten, jf. eksempelvis FLYKN-2022-3011, FLYKN-2019-4821, FLYKN-2019-2880, og FLYKN-2016-560

I tråd med nemndspraksis kan altså flyselskapet kun kreve et tilleggsbeløp som tilsvarer prisforskjellen mellom hva en enveisbillett ville kostet på bestillingstidspunktet, og prisen som lå innbakt for returreisen i den opprinnelige reisen. Dersom klagers utgifter til ny returbillett overstiger denne differansen, anbefaler flertallet at det overstigende beløpet refunderes til klager.

Klager har også krevd erstatning for tapte Eurobonuspoeng, 15 000 bonuspoeng hver vei, til sammen 30 000 bonuspoeng, fordi klager ble avskåret fra å opptjene bonuspoengene fordi han ikke fikk benyttet flyvningene. Etter nemndas syn har klager ikke sannsynliggjort i tilstrekkelig grad det anførte tapet av bonuspoeng. Nemnda kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold på dette punktet, og det blir unødvendig for nemnda å vurdere om øvrige vilkår for et slikt erstatningskrav er oppfylt.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Air Canada utbetaler standarderstatning med 600 EUR.

Transportklagenemnda anbefaler videre at Air Canada erstatter klagers utgifter til nye flybilletter, dersom klagers utgifter til ny returbillett oversteg differansen som beskrevet over.

Nemnda kan for øvrig ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)