

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon, dekning av utgifter til nye flybilletter, mat, opphold, transport, kommunikasjon som følge av kanselleringer.

Dato

18.02.2021

Saksnummer

2020-02367

Tjenesteytere

Supersaver

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med EK1610 fra Oslo til Dubai den 9. februar 2020. Fra Dubai reiste klager videre til Phuket med EK378. Planlagt returreise var 5. april via Singapore og Dubai. Billettene var bestilt gjennom reisebyrået Supersaver.

Som følge av utbruddet av Covid-19, kansellerte Emirates alle sine flyvninger i slutten av mars. Klager ble dermed sittende fast i Thailand. Klager var i dialog med Emirates som sa de kunne fly henne hjem og ombooket klager flere ganger. Klager ble forsøkt flydd hjem til Norge i både mai, juni, juli og august. Klager endte opp med å kjøpe en ny billett med Lufthansa med avreise fra Phuket den 6. august. De nye billettene med Lufthansa kostet THB 17 585 (NOK 4 996 etter kurs 19.01.21).

Klager ønsker ikke å få refundert billetten hun har med Emirates, da den er gyldig til august 2021. Klager ønsker derimot å kompenseres for alle de kansellerte avgangene. Som en konsekvens av alle kanselleringene til Emirates, ble klager sitt opphold forlenget med fire måneder. Klager krever derfor utgiftene til dette dekket. Klager fikk bo i sommerhuset til en venn. Klager betalte alle strømregningene, samt lønnen til de som vedlikeholdt huset mens hun bodde der. Klager har forklart at alle utgifter ble dekket kontant og at det derfor vanskelig kan fremvises kvitteringer. Klager anslår utgiftene til opphold på fire måneder til å være kr 16 000. Klager viser videre til at hun har hatt andre utgifter til blant annet mat pålydende kr 16 000, transport pålydende kr 1 000 og kommunikasjon i form av telefonregninger pålydende kr 1 262.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Emirates anfører:

EK0355 fra Singapore til Dubai den 6. april og EK0159 fra Dubai til Oslo den 7. april ble kansellert som følge av Covid-19. I henhold til EU-forordning 261/2004 faller disse flyvningene inn under force majeure. I slike tilfeller er ikke luftfartsselskapet pålagt å utbetale kompensasjon i henhold til artikkel 5 nummer 3. Standardkompensasjon pålydende EUR 600 er derfor ikke aktuelt i dette tilfellet. Emirates viser til vedlagt dokumentasjon fra General Civil Aviation Authority i UAE hvor det fremgår at flyvninger med passasjerer fra/til UAE ikke var tillat fra og med den 25. mars 2020.

Emirates understreker at de forsøkte å ombooke klager gjentatte ganger, men lyktes ikke med dette på grunn av den globale helsesituasjonen. Som følge av Covid-19 tok land over hele verden i bruk strenge tiltak for å forhindre ytterligere spredning av viruset. Tiltakene var alt fra lockdown til frivillig karantene og strengere tiltak for reisende, blant annet fullstendig reiseforbud.

Emirates er av den oppfatning at situasjonen var utenfor deres kontroll. I henhold til selskapets policy, og slik selskapet er pålagt etter lov, tilbyr Emirates refusjon av den ubrukte delen av billetten. I brev fra klager til Transportklagenemnda, har klager vist til at hun ønsker å benytte seg av den ubrukte delen ved en senere anledning. Emirates er derfor villig til å tilby refusjon av den nye Lufthansa billetten pålydende THB 17 585 (NOK 5034) med fradrag for verdien av den ubrukte delen av Emirates billetten, pålydende NOK 2 639,50. Emirates tilbyr dermed totalt NOK 2 394,50 til klager. Dersom klager heller ønsker refusjon av den ubrukte Emirates-billetten, kan hun kontakte reisebyrået sitt slik at de kan sende inn en refusjonsforespørsel.

Hva gjelder klagers øvrige krav, kan ikke Emirates se at klager har fremlagt dokumentasjon for disse. Emirates kan derfor ikke vurdere disse kravene.

Supersaver har anført:

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.

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

Supersaver har vist til at klagers returflyving den 5. april 2020 ble påvirket av Covid-19-situasjonen og derfor kansellert. Klager har vært i kontakt med Emirates fra Thailand og de har endret datoene for returreisen og oppdatert billetten. Supersaver kan ikke se de nye reisedatoene og har heller ikke det nye billettnummeret. Supersaver kan kun se at returreisen har blitt endret og Supersaver har heller ikke blitt involvert i ombookingen.

Supersaver er nødt til å forholde seg til flyselskapets regler for refusjon og endringer. Reisebyrået kan se at Emirates har endret den originale billetten, men har ikke tilgang til ytterligere informasjon om reservasjonen. Supersaver har heller ikke mulighet til å søke om refusjon hos Emirates, da alle refusjonsforespørsler blir behandlet direkte i Global Booking System. For at Supersaver skal kunne søke om refusjon på vegne av kunden for den ubrukte returreisen, må Emirates gi Supersaver autorisasjon til dette og endre billettstatusen til åpen.

Som en formidler av reisetjenester, kan ikke Supersaver garantere at flyselskapet vil autorisere og godkjenne refusjonen eller at billetten vil bli refundert i sin helhet. Supersaver avviser klagers krav på refusjon og kompensasjon, da Supersaver ikke er ansvarlig for de kansellerte flyvningene eller endringene av reisedato. Supersaver kan heller ikke holdes ansvarlig for andre kostnader klager har blitt påført.

Supersaver avviser også klagers krav på standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004, da forordningen kun kan påberopes overfor flyselskap.

Ved bestilling ble kundens betaling videresendt umiddelbart til Emirates i tråd med Supersavers reisevilkår, og Supersaver har ennå ikke fått pengene tilbake fra flyselskapet. Supersaver gjør oppmerksom på at flyselskapets beslutninger om å ikke refundere ligger utenfor deres kontroll, og at de ville bli påført store økonomiske tap dersom det forventes at reisebyrået må refundere kundene.

Supersaver kan ikke holdes ansvarlig for avtalen som er blitt inngått mellom kunden og flyselskapet

Nemnda bemerker

Klagers returreise fra Phuket til Oslo, via Singapore og Dubai den 5. april 2020 ble kansellert.

Klager krever som følge av dette kompensasjon for denne og senere kanselleringer, samt å få dekket utgifter til nye flybilletter med Lufthansa. Som følge av kanselleringene fra Emirates, måtte klager oppholde seg fire måneder lenger enn planlagt i Thailand og krever dekket utgifter til opphold, mat, transport og kommunikasjon.

I dette tilfellet var den første flyvningen fra Phuket til Singapore. Da flyvningen skjedde mellom to tredjestater, og med et flyselskap som ikke er et EF-luftfartsselskap, kommer EU-forordning 261/2004 ikke til anvendelse, jf. artikkel 3 nr. 1. Uten at det er avgjørende bemerker nemnda at kanselleringen er opplyst å skyldtes covid-19, som nemnda anser som en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapenes kontroll. Det ville dermed uansett ikke vært grunnlag for standardkompensasjon etter forordningen artikkel 5. jf. artikkel 7.

Nemnda kan heller ikke se at det er grunnlag for kompensasjon for kanselleringene på annet grunnlag. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Det gis kun erstatning for økonomisk tap. Nemnda har forståelse for klagers frustrasjon med gjentatte lovnader om at hun skulle bli flydd hjem, og gjentatte kanselleringer, men nemnda kan ikke se at det foreligger noe grunnlag for ulempeerstatning etter gjeldende regler.

Hva gjelder krav om dekning av utgifter til opphold, mat og transport kan ikke nemnda se at disse kravene er tilstrekkelig dokumentert. Nemnda kan derfor ikke ta stilling til disse kravene. Det samme gjelder telefonregning, der det ikke fremgår klart hvilken tidsperiode dette knytter seg til, og heller ikke i hvilken grad klager ville hatt slike utgifter uansett.

Emirates har tilbudt refusjon av den ubrukte delen av flybilletten. Klager har opplyst at hun ikke ønsker dette, da hun ønsker å benytte denne senere. Emirates har da isteden tilbudt å refundere den nye billetten klager kjøpte med Lufthansa, med fradrag for verdien av den ubrukte delen av Emirates-billetten. Differansen utgjør NOK 2 394,50. Nemnda finner at dette er et godt tilbud fra Emirates, som gjør at klager får dekket en erstatningsreise, ved at hun får beholde muligheten til å reise senere, samt får dekket differansen til den dyrere billetten. Nemnda anbefaler derfor at Emirates betaler klager NOK 2 394,50 slik de har tilbudt.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Emirates betaler klager NOK 2 394,50 slik de har tilbudt.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)