

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter grunnet kansellering.

Dato

13.10.2021

Saksnummer

2021-00357

Tjenesteytere

Supersaver

TAP Air Portugal

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise fra Oslo til Lisboa den 1. juli 2020 kl. 19:15 med TAP Air Portugal (TP763). Returen skulle skje den 11. juli 2020 kl. 15:35 med KLM (KL1696 LIS-AMS) og KL1151 (AMS-OSL). Reisen var kjøpt gjennom formidleren Supersaver.

Den 17. juni 2020 ble klager varslet av Supersaver om at utreisen var kansellert. Hun sendte umiddelbart bekreftelse til Supesaver om at beskjeden var mottatt og at Supersaver skulle håndtere refusjon og avbestilling av returbillettene.

Klager har gjentatte ganger forsøkt å få svar fra Supersaver på status i saken, men har ikke fått svar. Klager opprettet i tillegg en sak hos sitt forsikringsselskap, men denne ble avvist da klager ikke kunne fremlegge dokumentasjon på avslag fra Supersaver.

Det er fremsatt krav om full refusjon av bookingen, pålydende 11104 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har anført følgende:

Supersaver.no er operert av Marco Polo AS, en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter som tilbys på nettsidene deres. Supersaver er kun å regne som en 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. Supersaver sitt ansvar begrenser seg til formidlingen av eventuelle ekstratjenester kunden kjøper av Supersaver.

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

Klagers booking består av to flybookinger med forskjellige billettnummer.

Utreisebookingen er med TAP Air Portugal, og returbookingen er med KLM. Flybilletter med forskjellige bookingnummer regnes alltid som separate reiser, uavhengige av hverandre.

Utreiseflyvningen med TAP Air Portugal ble kansellert grunnet covid-19. Supersaver har på klagers vegne sendt refusjonsforespørsel til TAP Air Portugal. TAP Air Portugal har ikke håndtert denne ennå. Supersaver kan ikke garantere at full refusjon vil bli gitt, da dette er opp til flyselskapet.

Returflyvningen med KLM ble ikke kansellert av flyselskapet. KLM tilbyr ikke refusjon i dette tilfellet, ettersom flyvningen gikk med en minimal ruteendring.

Supersaver avslår klagers krav om full refusjon. Da bookingen ble gjennomført ble betalingen omgående formidlet til flyselskapet i tråd med Supersavers vilkår. Supersaver har ennå ikke mottatt refusjon fra flyselskapet. Om Supersaver senere skulle motta dette, vil det bli formidlet videre til kunden.

Supersaver bemerker at flyselskapets beslutning er helt utenfor Supersavers kontroll, og at de ville bli påført store økonomiske tap dersom det forventes at reisebyrået skal dekke kravet. Supersaver kan ikke holdes ansvarlig for avtalen som er blitt inngått mellom kunden og flyselskapet.

TAP Air Portugal har anført følgende:

Reisebyrået forespurte refusjon den 15. mars 2021. TAP vil autorisere refusjonen så langt som mulig. TAP Air Portugal vil i tillegg bemerke at reisebyråene har en egen passende kanal for å håndtere disse spørsmålene direkte med flyselskapet.

KLM har anført følgende:

KLM kan bekrefte at klagers utreise ble utstedt på et separat dokument med TAP Air Portugal. Returreisen fra Lisboa til Oslo via Amsterdam ble utstedt på KLM-billett. Begge flyvningene med KLM opererte i henhold til tidtabellen. Grunnet dette må KLM avslå kravet om refusjon av billettene. Det vises imidlertid til KLM sine hjemmesider hvor klager kan forespørre refusjon i form av voucher av billettens verdi. Det vises til vedlegg som viser at begge flyvningene opererte som normalt.

KLM kan se at KL1696 fremgår i bookingen. En kan imidlertid se at flyvningen ble endret den 16. juni 2020 til KL1694. KL1694 er også flyvningen som fremgår i billetten. KLM fastholder at ingen av flyvningene ble forsinket eller kansellert.

Nemnda bemerker

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

Klager ble informert om kansellering av utreiseflyvningen med TAP Air Portugal den 17. juni 2020. Planlagt utreise var den 1. juli 2020. Klager ble med dette informert minst to uker før avreise, og har uavhengig av kanselleringens årsak ikke rett på standarderstatning, jf. forordningens artikkel 5 nr. 1 bokstav c) i).

Nemnda oppfatter TAPs svar slik at TAP er villig til å refundere klagers billetter i henhold til EU-forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8

Når det gjelder klagers returreise med KLM så ble klagers flyvning endret fra avgang Lisboa kl 1535 til avgang Lisboa kl 1100, og flightens rutenummer ble endret fra KL1696 til KL1694. Nemnda mener at ruteendringen hos KLM i dette tilfellet må likestilles med en kansellering jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Klager var klar over endringen den 17. juni 2020, over to uker før avgangstid på returreisen. I likhet som ved utreisen har klager derfor ikke rett på standarderstatning.

Ved kansellering skal passasjerer få valget mellom refusjon eller omruting, jf. EU-forordning artikkel 5 punkt 1 bokstav a. Fore refusjonsspørsmålet må bookingene behandles separat, ettersom bestillingen bestod av to separate bookinger med TAP Air Portugal og KLM.

Det er flyselskapet, ikke reisebyrået, som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004.

Nemnda anbefaler med dette at TAP Air Portugal refunderer klagers flybilletter med TAP Air Portugal direkte til klager dersom dette ikke allerede er gjort.

Videre anbefaler nemnda at KLM refunderer til klager flybillettene med KLM. Klager kan eventuelt velge å godta KLM sitt tilbud om voucher dersom hun heller foretrekker dette. Dersom klager allerede har søkt om voucher fra KLM, og denne fortsatt er ubenyttet, mener nemnda at klager kan kreve refusjonen i form av penger. KLM kan da slette voucheren.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at TAP Air Portugal refunderer billettene med TAP Air Portugal, og at KLM refunderer billettene med KLM.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)