

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon grunnet kansellering

### Dato

16.02.2021

### Saksnummer

2020-01740

### Tjenesteytere

Supersaver

Interjet

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Mexico City til San Jose den 9. april 2020. Flyselskapet var Interjet (flyvning 4O3920) og billettene var kjøpt gjennom reisebyrået Supersaver den 17. mai 2019.

Flyvningen ble kansellert. Klager forlagte refusjon, men ble kun tilbudt rebooking av Interjet som Supersaver først henviste til. Supersaver har vært umulige å få kontakt med på telefon, og klager har kun mottatt svar på e-post hvor det tilbys "open tickets". Klager mener Supersaver er ansvarlige her.

Klager anfører at dersom det er medhold i Marco Polo/Supersaver sin påstand, så trenger hun et dokument fra flyselskapet eller reisebyrået hvor de bekrefter at tilbud om cash points er kansellert, og at de ikke kommer til å refundere noe. Dette fordi klager ikke kan få refusjon av forsikringsselskapet dersom det står åpent et cash point tilbud.

Situasjonen oppleves som håpløs for klager, da hun hverken har dokumentasjon som kan brukes mot forsikringsselskapet, og heller ikke får noen penger tilbake. Klager bemerker at cash points er verdiløse for henne, da hun ikke kan reise i tiden de gjelder.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Interjet har anført følgende:

I henhold til den midlertidige suspensjonen av internasjonale flyvninger og hyppige justeringer grunnet Covid-19 tilbyr Interjet å bruke endringer som et alternativ. Som en del av dette alternativet, på grunn av at klager ikke kunne gå ombord på flyvningen, tilbyr Interjet å reaktivere bestillingen uten kostnad, kun prisforskjell dersom det er noen. Dette betyr at klager kan bruke reservasjonskoden på en annen dato for å fly innen

billettens gyldighet (1 år fra kjøpstidspunktet). Interjet vil vente på klagers tilbakemelding i tilfelle hun ønsker å benytte seg av dette alternativet.

Interjet bemerker at flyforstyrrelsen var en situasjon utenfor flyselskapets kontroll. Refusjon er derfor ikke aktuelt. Interjet bekrefter sin forpliktelse til å tilby den beste flyopplevelsen, og beklager ulempen.

Supersaver har anført følgende:

Marco Polo Travel formidler de reisetjenester, inkludert flybilletter som tilbys på hjemmesiden til Supersaver. Marco Polo Travel/Supersaver agerer utelukkende som en formidler, og avtalen om flybilletter trer i kraft direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Marco Polo/Supersaver er ikke medleverandør av tjenestene og ikke del i avtaleforholdet mellom kunden og flyselskapet. Dette betyr at deres ansvar er begrenset til formidlingen av tjenestene (Supersavers egne tjenester) som kunden kjøper. Denne rollen er tydelig beskrevet på deres hjemmesider og reisevilkår. Klager bekreftet å ha lest og forstått disse ved kjøpet.

Klager booket den 17. mai 2019 en enkeltbillett med Interjet fra Mexico City til San Jose på Supersaver sine hjemmesider. Flyvningen ble dessverre berørt av situasjonen med Covid-19.

Supersaver må alltid følge flyselskapets regler og retningslinjer. I henhold til Interjet sine instruksjoner har Supersaver sendt klager informasjon om at billetten endres til en såkalt "åpen billett". Flyselskapet har sperret muligheten for å sende en refusjonssøknad, og tilbudet som står er kun det Supersaver allerede har formidlet til klager. Dette er naturligvis beklagelig, men ikke noe Supersaver kan påvirke eller holdes ansvarlige for. Marco Polo Travel AS, Supersaver avslår med dette klagers krav om full refusjon.

Under bookingen har kundens betaling omgående blitt formidlet til Interjet i tråd med Supersaver sine reisevilkår. Supersaver har ikke fått noen refusjon fra flyselskapet. Dersom Supersaver i ettertid skulle motta refusjon vil dette formidles til kunden.

Supersaver ber nemnda huske på at flyselskapets beslutning er helt utenfor Supersaver sin kontroll. Supersaver ville blitt påført store økonomiske skader dersom de ble pålagt å betale ut når de ikke har noen finansielle midler for å dekke kostnaden. I relasjon til EU-forordning 261/2004 er det tydelig at kunden har rett til å vende seg direkte til flyselskapet for assistanse.

### **Nemnda bemerker**

EU-forordning 261/2004 regulerer flypassasjerers rettigheter ved nektet ombordstigning og innstilt eller vesentlig forsinket flyvning. Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen.

Forordningen får anvendelse på flyvninger innen EU-/ EØS-området, flyvninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flyvninger fra en tredjestat hvis det «transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap», jf. artikkel 3 punkt 1 bokstav b.

Forsinkelsen oppsto i dette tilfellet på en flyvning fra New Mexico til San Jose, altså utenfor EU-/EØS-området. Det var Interjet som var transporterende luftfartsselskap. Nemnda mener basert på dette at EU-forordningens regler ikke får anvendelse i det aktuelle tilfellet. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning eller refusjon fra Interjet i medhold av EU-forordningens regler.

Det fremgår av Marco Polo Travel/Supersaver sine vilkår punkt 12.2 at dersom en tjenesteyter av noen grunn skulle bli ute av stand til å utføre reisetjenesten, kan Supersaver kun opptre som et mellomledd og refundere betalinger når de allerede har mottatt slik refusjon fra den aktuelle tjenesteyteren. Nemnda legger til grunn at vilkårene ble akseptert av klager ved bestilling av reisen, og at Marco Polo Travel/Supersaver med dette ikke kan anses ansvarlig i å refundere klagers booking i denne situasjonen, hvor flyselskapet ikke tilbyr refusjon.

Dersom det er slik at tilbudet om "åpen billett"/cashpoints ikke lenger er gyldig, anbefaler nemnda at Interjet og Marco Polo Travel/Supersaver sender klager en skriftlig bekreftelse på dette.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)