

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-02431

Tjenesteytere

Supersaver

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med TK1754 fra Oslo til Istanbul den 08. mai 2020. Fra Istanbul skulle klager reise videre til Tokyo med TK198. Klager skulle reise tilbake til Oslo via Istanbul med TK199 og TK1751 den 24. mai 2020. Reisen var bestilt gjennom reisebyrået Supersaver.

Den 25. mars 2020 fikk klager e-post om at flyvningene var blitt kansellert som følge av covid-19. Klager kontaktet Supersaver og ba om refusjon, men har fremdeles ikke mottatt noe fra Supersaver.

Klager krever refusjon av flybilletter pålydendene NOK 5 137.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har i sitt tilsva vist til at passasjeren har kjøpt billetten gjennom reisebyrået Supersaver. Turkish Airlines legger til grunn at reisebyrået har vært i kontakt med klager om refusjon. Flyselskapet viser til at de har gitt autorisasjon til reisebyråene å refundere billetter de har solgt gjennom sine systemer. Turkish Airlines mener derfor at det er reisebyrået som må refundere billetten til klager.

Supersaver har i sitt tilsva vist til at de 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. Dette innebærer at Supersavers ansvar er begrenset til formidlingen og eventuelle ekstratjenester som kunden kjøper hos Supersaver.

Supersavers rolle som formidler er tydelig beskrevet på selskapets nettsider og i deres reisevilkår. Kunden har ved bestilling og før betaling bekreftet å ha lest og godtatt reisevilkårene.

Supersaver gjør oppmerksom på at de:

- 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 de har fått fra det aktuelle flyselskapet

Supersaver viser til at klager booket en tur/returreise fra Oslo til Tokyo med Turkish Airlines den 17. oktober 2019. Flyvningen ble kansellert som følge av den ekstraordinære situasjonen med Covid-19.

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

Supersaver avviser klagers krav på full refusjon.

Ved bestilling ble kundens betaling videresendt umiddelbart til Turkish Airlines i tråd med Supersavers, og reisebyrået viser til at de fremdeles ikke har fått pengene tilbake fra flyselskapet. Supersaver gjør oppmerksom på at en eventuell tilbakebetaling fra flyselskapet dessverre kan ta lengre tid enn normalt på grunn av den ekstraordinære situasjonen.

Dersom Supersaver får pengene tilbake fra flyselskapet, vil disse selvfølgelig overføres til kunden. Supersaver gjør i tillegg oppmerksom på at Turkish Airlines' beslutninger ligger helt utenfor deres kontroll, og at de 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. Supersaver anfører avslutningsvis at de ikke kan holdes ansvarlig for avtalen som er blitt inngått mellom kunden og flyselskapet.

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. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 25. mars og altså mer enn to uker før avgang. Han har derfor ikke rett til standarderstatning.

Klager krever refusjon av billetten, noe han har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting. I dette tilfellet har flyselskapet vist til at klager må kontakte reisebyrået, mens reisebyrået anfører at de ikke kan utbetale til klager så lenge de ikke har fått pengene fra flyselskapet.

Det følger av EU-forordning 261/2004 at ved kansellering er det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av differanse mellom opprinnelige flybilletter og nye billetter/transportutgifter. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte.

Dersom Turkish Airlines har refundert billettutgiftene til SuperSaver, anbefaler nemnda at Turkish Airlines krever regress jf. C-302/16 Krigsmann.

Nemnda mener derfor at Turkish Airlines må refundere klagers billettutgifter.

Vedtak

Transportklagenemnda–fly anbefaler at Turkish Airlines refunderer klagers billettutgifter.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)