

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av kansellert reise.

### Dato

09.03.2021

### Saksnummer

2020-02729

### Tjenesteytere

Supersaver

Emirates

Air Mauritius

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle sammen med sin familie reise fra Oslo til Dubai med flyvning EK160 den 22. juni 2020. Fra Dubai skulle klager reise videre til Mauritius med MK911. Planlagt returreise var den 05. juli 2020, med MK912 fra Mauritius til Dubai og EK159 fra Dubai til Oslo.

Den 19. mai 2020 ble klager informert om at flyvningene var blitt kansellert. Klager kontaktet derfor Supersaver for å få refusjon. Supersaver viste til at flyselskapet kun tillot å endre avreisedato, holde billetten åpen eller å utstede voucher. Klager forklarte da at hun ønsket fullstendig refusjon av reisen, men mottok ikke noe svar fra Supersaver etter dette.

Klager har vist til at hun har mottatt oppdateringer fra Supersaver per e-post, men at det har vært veldig motstridende informasjon. Klager har videre vist til at hun har vært i dialog med Air Mauritius som har informert om at det er Supersaver som er ansvarlig for tilbakebetaling, og at innbetalingen til Supersaver aldri gikk videre til Air Mauritius.

Klager krever refusjon av flybilletter pålydende NOK 30 786.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air Mauritius har ikke inngitt tilsvaret i saken.

Emirates har anført:

Klagers billetter var utstedt av reisebyrået Supersaver og har forblitt ubrukte som følge av Covid-19 situasjonen.

Emirates informerte reisebyrået om at flyvningene var kansellert den 23. mars 2020. Dette i henhold til et direktiv utstedt av UAEs myndigheter for å forhindre ytterligere spredning av Covid-19. I slike situasjoner er ikke flyselskapet pålagt å utbetale kompensasjon etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 (3).

Emirates viser videre til at i dette tilfellet, utstedte reisebyrået billetter for Air Mauritius. I tilfeller hvor billetter er utstedt for et annet flyselskap, vil ikke Emirates motta noen form for betaling før reisen er gjennomført og fullført. Passasjerene må derfor i dette tilfellet kontakte reisebyrået, som igjen må kontakte flyselskapet som eier billettene, i dette tilfellet Air Mauritius.

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 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 har vist til at klagers flyvninger med Emirates hadde planlagt avgang fra Oslo til Mauritius den 22. juni 2020, med retur den 05. juli. Flyvningene ble kansellert som følge av Covid-19.

Supersaver avviser klagers krav på full kompensasjon.

Som en formidler, må Supersaver forholde seg til flyselskapets regler for refusjon og endringer. Supersaver har søkt om full refusjon fra Emirates, som er selskapet som har utstedt billettene. Supersaver viser til at de vil refundere billettene så fort Emirates autoriserer refusjonsforespørselen og utbetaler refusjon til Supersaver.

Supersaver viser til at ved bookingen ble klagers betaling videresendt til flyselskapet og Supersaver har til nå ikke mottatt refusjon fra Emirates.

Supersaver viser til at flyselskapets avgjørelse er utenfor deres kontroll og at de vil bli påført store økonomiske tap dersom de må refundere kunden. Reisebyrået understreker at de ikke kan bli holdt ansvarlig for avtalen mellom kunden og flyselskapet.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir passasjeren 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 artikkel 5 jf. artikkel 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjeren har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i.

Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for standarderstatning i dette tilfellet.

Klager krever refusjon av billettene, noe hun har krav på i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 dersom hun velger dette fremfor omruting. Refusjonen skal utbetales innen syv dager, jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a.

I dette tilfellet har reisebyrået vist til at klager må kontakte flyselskapet. Emirates har på sin side vist til at klager må kontakte Supersaver og/eller Air Mauritius, mens sistnevnte ikke har gitt noe svar.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at det er flyselskapet som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004, og det er derfor det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av differansen mellom opprinnelige flybilletter og nye billetter/transportutgifter.

I dette tilfellet fremgår det av reisedokumentene at det er Emirates som er det transporterende luftfartsselskapet, og nemnda mener derfor at Emirates må refundere klagers billettutgifter. Emirates har i ettertid anledning til å rette et regresskrav mot Supersaver/Air Mauritius.

Mindretallet, bransjerepresentantene, er kommet til en annen konklusjon. Det er en velkjent bransjestandard at det er det flyselskapet som har utstedt billettene som også må gjennomføre refusjonen, i dette tilfellet Air Mauritius. Dette er blant annet fordi det er Air Mauritius som sitter på informasjonen om selve billetten, herunder hvem som har betalt, betalingsform og ikke minst pris. Emirates har ikke tilgang til selve billetten, og det vil således være teknisk umulig for Emirates å gjennomføre refusjonen korrekt. Et siste moment mindretallet ønsker å trekke frem er at det er Air Mauritius – utsteder – som mottar pengene fra enten reisebyrået eller passasjeren, og det vil derfor være riktig at også disse refunderer. Mindretallet er klar over ordlyden i forordningen, men mener likevel at den beste løsning for alle involverte parter er å videreføre den allerede eksisterende praksis.

Nemnda anbefaler etter dette at Emirates utbetaler refusjon til klager.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - Fly anbefaler at Emirates utbetaler refusjon til klager.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)