

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter, subsidiært tilgodebilletter.

Dato

20.05.2022

Saksnummer

2021-01095

Tjenesteytere

Supersaver

Vietnam Airlines

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med familie, totalt fire reisende, hadde bestilt følgende reise via reisebyrået, Supersaver:

Avreise 23. juni 2020

SAS SK835 Oslo - Paris

Vietnam Airlines VN2106 Paris - Vietnam

Retur 29. juli 2020

Vietnam Airlines VN51 Vietnam - London

SAS SK804 London - Oslo

På grunn av den pågående pandemien valgte klager å ikke reise, og sendte e-post til Travellink 27. mars 2020 med beskjed om kansellering og at billettene ønskes refundert. Travellink har opplyst at de har kontaktet ansvarlig flyselskap, og at det ikke kan gjennomføres noen refusjon til klager før byrået har mottatt betaling fra flyselskapene.

Klager krever at utgiftene til billettene på kroner 24 642 refunderes i sin helhet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har gitt følgende tilsvaret til nemnda:

Kunden booket den 21. januar 2020 en tur/retur-reise for fire personer fra Oslo til Ho Chi Minh City med opererende flyselskap Vietnam Airlines, som inkluderte to flyvninger med SAS. Dessverre ble reisen berørt av den pågående situasjonen med Covid-19.

Kunden kontaktet Supersaver 1. september 2020 og etterlyste refusjon for bookingen. Supersaver har i den forbindelse sendt ut en bekreftelsesmail til kunden der det informeres om at når flyselskapet godkjenner søknaden om refusjon og da utfører en refusjon til reisebyrået, vil Supersaver sørge for refusjon til kunden. Det vises her til vedlagt e-post som ble sendt til klager.

Supersaver viser videre til at de - i rollen som billettformidler - alltid må følge flyselskapets regler og retningslinjer. Supersaver har derfor, på vegne av kunden, søkt om full refusjon fra Vietnam Airlines, men ikke mottatt noen tilbakebetaling fra flyselskapet.

SAS har gitt følgende tilsvaer til nemnda:

Klager har fremmet krav der det kreves refusjon for en reise mellom Oslo og Vietnam den 23. juni 2020.

I saken er det fremlagt e-post fra klager der han ber Supersaver om å kansellere og refundere billetten på grunn av Covid-19. Klager har en ikke-refunderbar billett, og det vil dermed være billettreglene som gjelder for refusjonen. Klager har da i utgangspunktet krav på skatter og avgifter. SAS hadde ikke kansellert flyvningen da klager om at reisen og billetten ble kansellert og refundert. SAS viser her til vedlagt bilag som dokumenterer dette.

Klager har kjøpt billetten gjennom Supersaver og billetten er skrevet ut på Air Vietnam-dokument. SAS har således ikke noe med refusjonen å gjøre i dette tilfellet.

Hva gjelder standarderstatning etter forordningen kan ikke dette bli aktuelt da klager har bedt om at reisen kanselleres og refunderes. SAS bemerker i den forbindelse at klager ikke har vist eller fremlagt en e-post der det fremgår at reisen er kansellert av flyselskapet.

Vietnam Airlines har, til tross for purringer, ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

Nemnda bemerker

Vietnam Airlines har ikke avgitt noen uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av saksopplysningene legger nemnda til grunn at klagers bestilling hos Supersaver besto av billetter for ut- og hjemreise, med henholdsvis SAS og Vietnam Airlines, men at billettene var skrevet ut på Vietnam Airline-dokument og følgelig det opererende flyselskap. Nemnda legger videre til grunn at det er uomtvistet at klager selv kansellerte bookingen.

Klager krever full refusjon av billettene, subsidiært tilgodebilletter.

Etter at reisen var avbestilt av klager, kan det ikke sies at det lenger forelå noen bekreftet reservasjon på flyvningene, slik at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Krav etter EU-forordningen faller således bort.

Basert på dokumentasjonen i saken legger nemnda til grunn at billettene ikke var refunderbare, slik at klager heller ikke har rett på refusjon av billettene i henhold til de gjeldende vilkårene som er fastsatt av selskapet.

Klager har rett på refusjon av myndighetspålagte skatter og avgifter på de ubrukte billettene. Nemnda mener at Vietnam Airlines, som opererende flyselskap, må refundere slike skatter og avgifter til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Vietnam Airlines refunderer skatter og avgifter på de ubrukte billettene til klager. For øvrig gis ikke klager medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Gøran Jenssen (Widerøe)