

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett grunnet kansellering.

### Dato

16.09.2021

### Saksnummer

2020-03461

### Tjenesteytere

Supersaver

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) kjøpte flybilletter hos Supersaver tur retur Stavanger – Barcelona med Norwegian Air Shuttle. Utreise den 30. april 2020 med DY85537 og hjemreise den 3. mai 2020 med DY85536. Klager ble informert av Supersaver den 27. april om at reisen ble kansellert.

Klager krever full refusjon av billetten på kr. 7636.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har anført følgende:

Supersaver.no er underlagt Marco Polo AS, som er en formidler av flyreisetjenester som tilbys på nettstedet. Reisebyrået opptrer kun som formidler, og avtalen som gjelder den faktiske ytelsen av flytjenestene, gjelder mellom kunden og det relevante flyselskapet. Supersaver er ikke medleverandør av tjenestene, men er bundet av instruksjonene fra og vilkårene fastsatt av flyselskapet. Dette innebærer at Supersavers ansvar for tjenester som ikke ytes av Supersaver, er begrenset.

Det vises til fremlagte vilkår, hvor ansvarsbegrensningene fremgår klart og tydelig. Klager godtok disse vilkårene ved bestilling av reisen.

Klagers flyreise med Norwegian Air Shuttle ble dessverre kansellert grunnet covid-19-pandemien.

Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon. Som mellomledd er reisebyrået alltid nødt til å forholde seg til vilkårene som er fastsatt av flyselskapet. Supersaver har søkt om refusjon fra Norwegian Air Shuttle.

Flyselskapets beslutning er utenfor reisebyråets kontroll, og det ville medføre et betydelig økonomisk tap for Supersaver dersom Supersaver måtte refundere pengene til kunden (og andre kunder) i tilfeller hvor Supersaver ikke har midler til dette og heller ikke er ansvarlig for å gjøre dette. Supersaver er ikke en ansvarlig part i kontraktsforholdet mellom kunden og flyselskapet.

Norwegian Air Shuttle har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

### **Nemnda bemerker**

Norwegian Air Shuttle har ikke inngitt tilsvaret i saken, på tross av anmodning om tilsvaret. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at flyselskapet ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flyselskapet har ikke svart nemnda. Klager har derfor krav på standarderstatning på 400 euro.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener det i tilstrekkelig grad er sannsynliggjort at kanselleringen skyldtes den pågående covid-19 pandemien. En slik kansellering må anses for å være en ekstraordinær omstendighet, og klager har således ikke rett til erstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.3.

Klager har fremsatt krav om refusjon av billetten. Ved kansellering har passasjerer i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 rett på omruting eller refusjon. Det er flyselskapet som er ansvarlig i henhold til EU-forordningen, og det er derfor også flyselskapet som plikter å utbetale, uavhengig av om passasjerer har kjøpt billetten via et reisebyrå eller direkte fra flyselskapet. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian refunderer klagers billett.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer klagers billett og utbetaler standarderstatning til klager på 400 euro.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)