

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett i penger i stedet for voucher.

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-01599

Tjenesteytere

Mytrip

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en billett hos Mytrip for en reise i mai 2020 tur/retur fra Oslo via Zagreb til Dubrovnik. Ruten skulle flys av Croatia Airlines, dels i code share samarbeid med Air Nostrum. Reisen ble kansellert som følge av Covid-19 pandemien og klager fikk kun en voucher. Klager søkte Mytrip om refusjon av billettprisen på NOK 2750 da dette alternativet ikke var gitt henne. Reisebyrået svarte klager at det eneste Croatia Airlines kunne tilby var en voucher som kunne benyttes som betaling for en senere reise. Klager måtte i så fall ta kontakt med flyselskapet for å kunne benytte voucheren.

Klager ønsker billetten refundert i form av penger og anfører at Mytrip må kreve dette av flyselskapet siden de som reisebyrå skal refundere billetten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Marco Polo Travel AS, Mytrip, er en formidler av de reisetjenestene, inkludert flybilletter, som tilbys på hjemmesiden supersavertravel.se. Der er kun formidlere og avtalen om levering av en flyreise trer i kraft mellom kunden og flyselskapet. De er kun ansvarlig for selve formidlingen av tjenestene og for de eventuelle ekstratjenestene (deres egne tjenester) som kunden kjøper av dem. Marco Polo Travel AS viser til reisevilkårene som er publisert på deres nettsider og som klager har bekreftet å ha lest og forstått når hun bestilte billetten. De kan kun formidle refusjoner som de har fått i retur fra det aktuelle flyselskapet.

Klagers reservasjon med Croatia Airlines ble dessverre kansellert som følge av pandemien. Croatia Airlines tilbyr ikke sine berørte kunder tilbakebetaling av billettprisen, men kun fri ombooking av billetten eller en voucher. Marco Polo Travel AS har ingen påvirkningsmulighet når det gjelder hva flyselskapene tilbyr sine kunder og dette ligger helt utenfor deres kontroll og ansvar. I henhold til informasjon i bestillingen har klager akseptert en voucher.

Marco Polo Travel AS aviser på bakgrunn av ovenstående klagers krav om refusjon av billettprisen i penger.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av billetten, noe hun har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nr.1 dersom hun velger dette fremfor omruting. I dette tilfellet har flyselskapet kun tilbudt en voucher som kan benyttes som betalingsmiddel ved kjøp av en ny reise. 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 det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby refusjon av billettprisen. Der en passasjer har bestilt en flybillett gjennom et reisebyrå er det i praksis slik at flyselskapet sender refusjonen til reisebyrået som igjen refunderer beløpet til sin kunde. Det er reisebyrået som må bistå kunden i refusjonsprosessen og som også kan videreformidle passasjerens ønske hva gjelder valgene denne har i henhold til EU-forordningen når en flyavgang bli kansellert.

Det enorme antallet kansellerte flyavganger i forbindelse med utbruddet av Covid-19 pandemien har medført lange forsinkelser i håndteringen av alle refusjonene av betalte flybilletter. En del flyselskaper har tilbudt kun fri ombooking eller en voucher pålydende billettprisen til bruk for kjøp av flybilletter fra selskapet på et senere tidspunkt. Uansett årsaken til at denne praksisen bredte seg blant mange av flyselskapene, så er den i strid med passasjerenes rett til refusjon av billettprisen dersom en flyavgang blir kansellert, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nr. 1.

Dette er også fremhevet i EU-kommisjonens Covid-19 veileder der det i punkt 2.2 kommer frem at dersom flyvningen blir kansellert, mister ikke passasjerens sin rett på refusjon i de tilfellene der flyselskapet kun har tilbudt voucher.

Croatia Airlines plikter å refundere klagers billettpris på NOK 2750 til reisebyrået Mytrip. Nemnda anbefaler at Mytrip søker Croatia Airlines om refusjon av billettprisen på dette grunnlaget på nytt. Det at klager har akseptert en voucher kan ikke hindre en refusjon i penger så lenge klager ikke har fått mulighet til å velge alternativet hun ønsket og hadde krav på i henhold til forordningen.

Nemnda orienterer klager om at hun også har mulighet til å klage direkte til Croatia Airlines som er ansvarssubjektet etter forordningen.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Mytrip søker Croatia Airlines om refusjon av klagers billett med NOK 2750 på nytt.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)