

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter kjøpt via reisebyrå.

Dato

06.12.2021

Saksnummer

2021-01009

Tjenesteytere

Supersaver

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt tre flybilletter til sin datter med svigersønn og barn for at de skulle kunne komme til Norge på ferie. Reisen ble kjøpt gjennom reisebyrået Supersaver. Planlagt utreise var fra Warszawa til Stavanger via Oslo den 3. juni 2020 (DY1021 og DY544), og planlagt retur var den 2. juli 2020 (DY535 og DY1020).

Norwegian kansellerte. Klager kontaktet Norwegian, men ble henvist til Supersaver ettersom det var der billettene var kjøpt. Klager kontaktet Supersaver per telefon og ba om full refusjon av billettene. Hun fikk da en tilbakemelding pr. e-post om at søknaden var registrert. I etterkant fikk klager med jevne mellomrom e-poster fra Supersaver med beskjed om at de ventet på Norwegian sin refusjon.

Da klager gjennom mediene fikk høre at Norwegian ikke kom til å refundere kansellerte covid-19-billetter ble hun bekymret. Hun tok derfor kontakt med Supersaver igjen og spurte om hva som nå ville skje. Hun fikk ingen tilbakemelding på dette.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har anført følgende:

Marco Polo AS, Supersaver, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter som tilbys på hjemmesiden supersaver.no. Supersaver agerer kun som en formidler. Avtalen om flybilletter og flytjenester inngås direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Supersaver er ikke medleverandør av tjenestene. Supersaver sitt ansvar er begrenset til deres egne ekstratjenester. Supersaver sin rolle beskrives tydelig på deres hjemmesider. Kunden må bekrefte å ha lest og forstått vilkårene under bestillingen. Det vises til vedlagte reisevilkår.

Den 27. januar 2020 booket kunden en tur og retur-reise for tre personer fra Warszawa-Stavanger med Norwegian. Ordren er booket som to enkeltreiser med to ulike bookingnumre. Dessverre ble reisen rammet av situasjonen med covid-19.

I rollen som formidler må Supersaver alltid følge flyselskapets regler og retningslinjer. Dessverre tilbyr ikke Norwegian refusjon av flyavganger før den 17. november 2020, selv om flyvningene var innstilt. Dette er beklagelig, men ikke noe Supersaver kan påvirke.

Ved bookingstilfellet har kundens betaling omgående blitt formidlet til flyselskapet i tråd med reisevilkårene. Supersaver har ikke fått noen refusjon fra flyselskapet.

Flyselskapets beslutning er helt utenfor Supersaver sin kontroll. Det ville medføre store økonomiske skader for Supersaver dersom de forventes å erstatte klagers tap i et tilfelle hvor de ikke har finansielle midler til å dekke dette. Supersaver kan ikke holdes ansvarlig for en avtale inngått mellom kunden og flyselskapet.

Norwegian har anført følgende:

Flyvningene ble kansellert grunnet covid-19. I situasjoner hvor offentlige myndigheter iverksetter tiltak begrunnet i covid-19 pandemien, har EU-kommisjonen ansett dette som tiltak som av sin natur og opprinnelse ikke er en del av den sedvanlige aktivitetsutøvelsen til transportører, samt utenfor deres faktiske kontroll. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 fritar flyselskapet fra å utbetale standarderstatning i tilfeller hvor kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette må anses å gjelde i situasjoner hvor myndighetene iverksetter tiltak som begrenser mulighetene for å reise og operere flyvninger.

Norwegian har vært under konkursbeskyttelse i Irland og under en restruktureringsprosess i Norge. Klagers krav er påvirket av dette, ettersom prosessen påvirker alle utestående krav hvor uregelmessigheten eller andre kostnader knyttet til kravet oppstod før 18. november 2020. Dette inkluderer krav som ble godkjent, men ikke ferdigstilt innen denne datoen.

Norwegian kan bekrefte at kravet og beløpet Norwegian skylder klager allerede er godkjent som "godkjent gjeld" i henhold til ordningen, og at en mail med invitasjon er sendt til mailen som ble benyttet til å foreta reservasjonen. Klager er en usikret kreditor. Klager har med dette ikke rett på full refusjon, men ca. 5% av kravet. Det vises til link til dividendeportalen hvor klager kan få mer informasjon, samt registrere sine betalingsopplysninger.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om full refusjon av sine flybilletter med Norwegian.

Nemnda mener klagers krav må vurderes på bakgrunn av EU-forordning 261/2004.

Klager hadde billetter med Norwegian begge veier. Norwegian kansellerte begge avgangene. Kansellering gir rett til standardkompensasjon, med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke vært unngått se jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Norwegian mener at klager ikke har rett på standarderstatning, da kanselleringene skyldtes en ekstraordinær omstendighet. Nemnda mener at covid-19 kan anses som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, men at dette avhenger av tidsrommet kanselleringen skjedde. Kanselleringer i starten av pandemien er det naturlig å se på som utslag av en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapenes kontroll. Etterhvert som pandemien skred frem kreves det mer konkret dokumentasjon

Klagers billetter gjaldt reiser i juni og juli 2020. Basert på reisedatoene og Norwegian sitt tilsvaer finner nemnda det imidlertid ikke godtgjort at covid-19 var årsaken til kanselleringene. Tilsvaret er utformet helt generelt, uten noen konkret tilknytning til klagers flyvning. Klager mener med dette at de reisene har rett på standarderstatning for kanselleringen, både for utreisen og returen. Reisefølget bestod av to voksne og ett spedbarn. Forordningen gjelder alle passasjerer som har en betalt billett eller annet bevis som viser at reservasjonen er akseptert og registrert av flyselskapet. Unntatt er passasjerer som reiser gratis. Basert på opplastet bestillingsbekreftelse er det ikke betalt noe for spedbarnets billett. Da gjelder unntaket, og spedbarnet i denne saken har ikke krav på standarderstatning etter forordningen.

Klager krever refusjon av billettene, noe hun har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1.

Reisen er kjøpt via et reisebyrå. Det er imidlertid flyselskapet, og i dette tilfellet Norwegian, som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004.

Norwegian har gjennomgått en restruktureringsprosess i Irland og i Norge etter midlertidig lov om rekonstruksjon, og Oslo tingrett avsa 12. april 2021 kjennelse om stadfestelse av rekonstruksjon med tvangsakkord. Fristdagen er satt til å være 18. november 2020. Dette innebærer at krav mot Norwegian som har oppstått før 18. november 2020 ikke vil gjøres opp fullt ut, men behandles på lik linje med andre uprioriterte krav. Slike usikrede kreditorer vil motta en gitt prosent av det opprinnelige kravet de hadde. Dette omfatter også forbrukeres refusjonskrav.

Norwegian har oppgitt til nemnda at alle krav på refusjon som er oppstått før 18. november 2020 er registrert i selskapets register for utbetalinger og vil bli håndtert i tråd med rekonstruksjonsplanen. Nemnda legger til grunn at dette også gjelder klagers krav om refusjon og standarderstatning.

Klagers bestilling hos reisebyrået Supersaver bestod også av tre tilleggsytelser (Fleksibel billett, avbestillingsbeskyttelse og innsjekket bagasje). Når det gjelder fleksibel billett og avbestillingsbeskyttelsen mener nemnda at dette må anses som Supersaver sine egne tjenester. Basert på selskapet vilkår er disse ikke refunderbare, jf. reisevilkårene artikkel 9.7 siste punktum.

Når det gjelder betaling for innsjekket bagasje, finner nemnda det uklart hvorvidt dette er en del av billettprisen. Dersom det er en del av billettprisen, så vil dette være en del av klagers refusjonskrav mot Norwegian. Betaling for tjenester som ikke er en del av billettprisen anbefaler nemnda at Supersaver refunderer til klager i henhold til vilkårene for kjøpet.

Klager har også fremmet krav basert på de tilleggsytelsene hun hadde kjøpt av Supersaver. "Fleksibel billett/Covid-19 forsikring" gir ifølge selskapets reisevilkår punkt 8.1. mulighet til å endre dato og/eller tidspunkt for flyreisen. Nemnda kan ikke se at denne gir klager rett på refusjon av flybillettene når flyselskapet kansellerer.

Når det gjelder tjenesten "Avbestillingsbeskyttelse" så gir tjenesten passasjerer mulighet til å kansellere reisen uansett årsak for å motta en elektronisk kupong tilsvarende 90% av prisen på flybilletten, jf reisevilkårene punkt 8.3. Slik nemnda forstår det vil ikke avbestillingsgarantien kunne gjøres gjeldene i et tilfelle hvor flyselskapet kansellerer flyvningen, jf. vilkårenes punkt 8.3.4.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer til klager i henhold til rekonstruksjonsplanen for selskapet. Supersaver anbefales å refundere eventuelle refunderbare ekstratjenester.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)