

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning/refusjon jf. EU-forordning 261/2004. Covid-19.

### Dato

08.04.2021

### Saksnummer

2020-02758

### Tjenesteytere

Supersaver

SAS

Air Dolomiti

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Bodø til Verona via Oslo og Frankfurt den 2. juni 2020. Billettene var kjøpt gjennom Supersaver. Den 20. mai 2020 fikk klager beskjed om at flyvningene var kansellert, og at årsaken var Covid-19.

Det er fremsatt krav om erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av 12856 NOK (totalprisen på bookingen).

### 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 [www.supersaver.no](http://www.supersaver.no). Supersaver agerer utelukkende i sin kapasitet som formidler, og avtalen om flybillett/flytjenester trer i kraft direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Supersaver er ikke medleverandør av tjenestene og heller ikke part i avtaleforholdet mellom kunden og flyselskapet. Dette innebærer at Supersaver sitt ansvar er begrenset til formidlingen og til de ekstratjenester (Supersaver sine egne tjenester) som kunden kjøper av Supersaver.

Supersaver sin rolle som formidler er tydelig beskrevet i deres reisevilkår, som er vedlagt i tilsvaret.

Kundens flyreise med SAS og Air Dolomiti ble rammet av endringer og innstilte flyvninger grunnet Covid-19.

Supersaver må i rollen som formidler alltid følge flyselskapets regler og retningslinjer. Supersaver har på vegne av kunden søkt om full refusjon fra SAS som er billetteieren for samtlige billetter i bookingen. Som formidler kan Supersaver ikke garantere at flyselskapet godkjenner forespørselen, eller at hele beløpet refunderes.

Supersaver avslår klagers krav om full refusjon.

Ved bookingen har klagers betaling omgående blitt formidlet til SAS i tråd med Supersaver sine reisevilkår, og Supersaver har ikke mottatt refusjon fra flyselskapet enda. Supersaver gjør oppmerksom på at refusjon fra flyselskapet kan ta lenger tid enn vanlig grunnet Covid-19. Dersom Supersaver senere skulle motta refusjon fra flyselskapet vil dette videreformidles til klager.

Supersaver gjør sitt ytterste for å besvare kundeservice så fort som mulig og har implementert automatiserte prosesser, samt flyttet en stor del av sitt personal fra andre avdelinger over til kundeservice.

Supersaver ber nemnda ta i betraktning at flyselskapet sin beslutning er helt utenfor Supersaver sin kontroll. Supersaver vil blitt utsatt for store økonomiske skader desom de forventes å erstatte kunder i situasjoner hvor de ikke har finansielle midler til å dekke kostnaden. Supersaver kan ikke holdes ansvarlig for avtalen inngått mellom kunden og flyselskapet.

SAS har anført følgende:

SAS finner ikke bookingen på de gitte bookingnummer. Dersom reisebyrået har sendt en RA (refusjons forespørsel) til flyselskapet (SAS), vil denne bli behandlet og reisebyrået får en godkjenning hvorpå de refunderer beløpet til kunden.

Air Dolomiti har anført følgende:

I sin første kommentar til nemnda har Air Dolomiti etterspurt en kopi av klagers flybilletter hvor Air Dolomiti-flyvningen er synlig. I sin andre kommentar til nemnda har de etterspurt billettnummer og flynummer. Sekretariatet for Transportklagenemnda har besvart henvendelsene med forklaring av hvor dokumentasjonen er tilgjengelig. Utover dette har ikke Air Dolomiti fremmet noen kommentarer.

### **Nemnda bemerker**

I Supersaver sitt tilsvare ble det påpekt at refusjonsforespørsel var sendt til SAS, og at de ville refundere til klager dersom de mottok noe. Det foreligger ingen nye henvendelser fra reisebyrået eller klager etter dette. Nemnda legger med dette til grunn at klager fortsatt ikke har mottatt refusjon.

Nemnda bemerker innledningsvis at det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004. Dette gjelder til tross for at reisen er kjøpt gjennom et reisebyrå. Det kan eventuelt søkes regress hos annen tjenesteyter i ettertid dersom det er grunnlag for dette. Det vises i den forbindelse til EU-dom C-302/16 (Krijgsmann).

Basert på den fremlagte PNR-historikken legger nemnda til grunn at klager hadde bekreftede reservasjoner på følgende flyvninger:

- 2. juni Bodø til Oslo med SK4101 (SAS)
- 2. juni Oslo - Frankfurt med SK 4755 (SAS)
- 2. juni Frankfurt - Verona med EN8826 (Air Dolomiti)
  
- 8. juni Verona - Frankfurt med EN8826 (Air Dolomiti)
- 8. juni Frankfurt - Oslo med SK3546 (operert av Lufthansa)
- 8. juni Oslo - Bodø med SK4122 (SAS)

Basert på den fremlagte PNR-historikken legger nemnda til grunn at:

- den 14. mai ble EN8826 (Air Dolomiti) kansellert
- den 20. mai fikk mottok klager beskjed fra Supersaver om at flyvningen var kansellert og ba klager om å ta kontakt.
- den 25. mai ble det foretatt en ruteendring på SK4104 (avgangen kl. 07.05 ble endret til SK4111 kl. 12.25)
- den 28. mai kontaktet Supersaver klager igjen og ba klager ta kontakt for å booke om billettene.
- den 2. juni, samme dag som avreise, tok klager kontakt med Supersaver og opplyste at de ikke ville booke om, men at de krevde full refusjon.

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.

Hverken SAS eller Air Dolomiti har kommentert retten til standarderstatning. Nemnda mener det derfor ikke er tilstrekkelig godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager mottok informasjon om kanselleringen av EN8826 (Air Dolomiti) den 20. mai, altså mindre enn to uker før avreise. Videre ble det foretatt en ruteendring (som utgjør en kansellering) av SK4104 den 25. mai, som også er mindre enn to uker før avreise. Klager har derfor krav på standarderstatning på 250 euro x 2 fra SAS og 250 euro x 2 fra Air Dolomiti.

Ved kansellering skal passasjerer i tillegg gis valget mellom refusjon eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Slik nemnda ser det har klager ikke blitt tilbudt refusjon, kun ombooking. Flyselskapene har ikke oppfylt sine forpliktelser etter

forordningen. Det anbefales at SAS og Air Dolomiti refunderer klagers billetter direkte til klager.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 500 euro i standarderstatning, at Air Dolomiti utbetaler 500 euro i standarderstatning og at SAS og Air Dolomiti i tillegg refunderer klagers billettutgifter.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)