

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter bestilt gjennom reisebyrå.
Returreisen ble kansellert grunnet dårlig vær. Flyselskapet anfører at reisebyrået ikke har sendt inn noen refusjonsforespørsel.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-02095

Tjenesteytere

Mytrip

Pegasus Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybilletter fra Mytrip for en reise med Pegasus Airlines mellom København og Teheran, med mellomlanding i Istanbul. Utreisen var den 24. desember 2019, mens returreisen var den 8. januar 2020. Flyvningen tilbake fra Teheran til Istanbul den 8. januar ble kansellert som følge av dårlig vær i Istanbul. Klager anfører at han i lang tid og gjentatte ganger har kontaktet Mytrip for å få refusjon av den kansellerte reisen.

Klager krever refusjon av returreisen på 1800 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har anført følgende:

Mytrip er en formidler av reisetjenester, deriblant flybilletter, som tilbys på nettstedet supersavertravel.se. Reisebyrået opptrer kun som formidler, og avtalen som gjelder den faktiske ytelsen av flytjenestene, gjelder mellom kunden og det relevante flyselskapet. Mytrip er ikke medleverandør av tjenestene og utgjør ikke noen part i kontraktsforholdet mellom kunden og flyselskapet. Dette innebærer at Mytrips ansvar for tjenester som ikke ytes av Mytrip, er begrenset.

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

Klager fikk ikke reise på returbilletten sin med Pegasus Airlines fra Teheran den 8. januar 2020, siden landingsbanen i Istanbul var stengt på grunn av dårlig vær.

Mytrip er underlagt flyselskapets vilkår. Mytrip har på vegne av kunden sendt inn en forespørsel om full refusjon til Pegasus Airlines for den ubenyttede returreisen. Denne

forespørselen ble sendt til flyselskapet den 14. april 2020 og er ikke blitt behandlet av flyselskapet ennå. Det kan ikke garanteres at flyselskapet vil godkjenne forespørselen eller at hele beløpet vil bli refundert.

Mytrip kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon.

Kundens betaling for reisen ble umiddelbart videresendt til flyselskapet ved bestilling, i tråd med reisebyråets vilkår, og det er ennå ikke mottatt noen refusjon fra flyselskapet. Dersom disse pengene mottas fra flyselskapet, vil disse overføres til kunden.

Flyselskapets beslutning er utenfor reisebyråets kontroll, og det ville medføre et betydelig økonomisk tap for Mytrip dersom Mytrip måtte refundere pengene til kunden (og andre kunder) i tilfeller hvor Mytrip ikke har midler til dette og heller ikke er ansvarlig for å gjøre dette. Mytrip er ikke en ansvarlig part i kontraktsforholdet mellom kunden og flyselskapet. Skulle ikke flyselskapet imøtekomme kundens krav, må eventuelle ytterligere krav rettes direkte mot flyselskapet.

Pegasus Airlines har anført følgende:

I henhold til Pegasus Airlines' systemer kjøpte klager flybillettene sine fra et reisebyrå. Det er derfor reisebyrået som er ansvarlig for å refundere pengene til klager. Klager må således kontakte reisebyrået direkte og be om full refusjon fra dem.

Reisebyrået har allerede kontaktet Pegasus Airlines for å be om autorisasjon til å be om refusjon. Flyselskapet svarte reisebyrået den 15. januar 2020 og den 23. januar 2020 og ga beskjed om hvordan reisebyrået kunne gå frem for å be om full refusjon for kunden. Det vises til fremlagt dokumentasjon på denne korrespondansen.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning fra Teheran til Istanbul med Pegasus Airlines den 8. januar 2020 ble kansellert. Nemnda bemerker for ordens skyld at EU-forordningens regler ikke kommer til anvendelse i dette tilfellet, siden flyvningen var utenfor EU/EØS og flyselskapet ikke var europeisk, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3 nummer 1.

Spørsmålet er om klager har rett på refusjon av returbilletten på annet grunnlag. Mytrip har anført at de har sendt inn en refusjonsforespørsel til Pegasus Airlines, men at det avhenger av flyselskapets vilkår om det kan gis refusjon i dette tilfellet. Pegasus Airlines har på sin side anført at de ikke har mottatt noen refusjonsforespørsel fra Mytrip. Av fremlagt dokumentasjon for nemnda går det imidlertid frem at Pegasus Airlines bekrefter at det refunderbare beløpet for billetten er 1976,41 SEK.

Nemnda anbefaler på bakgrunn av dette at 1976,41 SEK refunderes til Mytrip og at Mytrip utbetaler hele dette beløpet til klager så snart de har mottatt dette.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Pegasus Airlines refunderer 1976,41 SEK til Mytrip og at Mytrip utbetaler dette til klager så snart de har mottatt pengene.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)