

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen etter kansellert avgang som følge av covid-19 pandemien.

### Dato

31.03.2022

### Saksnummer

2021-01427

### Tjenesteytere

Supersaver

Blue Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en billett med Blue Air hos nettreisebyrået Supersaver og skulle reise med OB184 fra Oslo til Bucuresti den 17. september 2020. Returreisen skulle være den 20. september. I telefonsamtale med Blue Air, samt Avinor ved Oslo lufthavn, den 15. september 2020 fikk klager bekreftet at flyvningene var kansellert. Supersaver påstod at det ble reise, men det stemte ikke. Da klager fremsatte krav om refusjon av billetten, svarte Supersaver at det eneste som kunne tilbys var et reisegavekort fra flyselskapet og at en refusjon av billetten i form av penger ikke kunne la seg gjøre da fristen på ett år var utløpt. Klager har aldri mottatt noe reisegavekort.

Klager krever full refusjon av billettprisen på NOK 2049.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Blue Air har tross flere oppfordringer ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Marco Polo AS, Supersaver, er en formidler av reisetjenester, inklusive flybilletter, som tilbys på deres hjemmeside supersaver.no. De opererer kun som formidlere og avtalen i henhold til tilbudene av flyreiser inngås direkte mellom kunden og flyselskapet. Supersaver er kun ansvarlig for formidlingen på nettsidene og eventuelt deres egne ekstratjenester som kunden kjøper av Supersaver. Det vises til informasjonen på deres nettsider og i reisevilkårene. Klager har, innen betaling av flybilletten, akseptert reisevilkårene og bekreftet å ha lest og forstått disse.

Klager booket den 3. desember 2019 en tur/retur reise fra Oslo til Bucuresti med Blue Air. I henhold til bestillingshistorikken ble aldri disse flyvningene kansellert av flyselskapet og de har heller aldri fått noen tilbakebetaling av billettprisen fra Blue Air.

Supersaver viser til fremlagt PNR. Supersaver må alltid forholde seg til flyselskapenes regler og retningslinjer når det gjelder refusjon og Blue Air har dessverre ikke akseptert noen refusjon av billettprisen i dette tilfellet.

På bakgrunn av dette kan ikke Supersaver akseptere klagers krav om refusjon av billettprisen.

### **Nemnda bemerker**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Blue Air har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Klager har anført at han fikk opplyst at flyvningene var kansellert, og at han fikk dette bekreftet både av flyselskapet og Avinor ved Oslo lufthavn. Supersaver har fastholdt at flyvningene ikke ble kansellert og vist til en utskrift av deler av bestillingshistorikken, såkalt PNR. Klager har fremlagt utskrift av svaret han fikk av Supersaver da han hadde fremsatte krav om refusjon av billettprisen. Der fremgår det at det kun er aktuelt å tilby en voucher fra flyselskapet. Supersaver har ikke kommentert dette svaret og heller ikke fremlagt hele PNR-historikken slik nemnda har bedt om at blir gjort . Klager har ikke mottatt noen voucher.

Nemnda mener den delen av bestillingshistorikken som Supersaver har fremlagt ikke viser at flyvningene gikk som planlagt. Dersom flyvningene gikk, kan nemnda heller ikke se hvorfor Supersaver har tilbudt klager en voucher fra flyselskapet. Blue Air har ikke inngitt tilsvaer. Nemnda velger da å legge klagers versjon til grunn og slik nemnda ser det ble flyvningene med Blue Air i september 2020 kansellert.

Kansellering 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. Blue Air har ikke inngitt tilsvaer til nemnda og således heller ikke godtgjort at innstillingene av klagers flyvninger skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed rett på standarderstatning som i dette tilfelle utgjør 400 euro per strekning, totalt 800 euro.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav a jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a har passasjeren rett til refusjon eller omruting. Refusjonen skal utbetales i kontanter, bankoverføring, banksjekk, eller ved voucher dersom det foreligger en signert enighet med passasjeren, jf. artikkel 7 nummer 3 jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a Klager ønsker refusjon av billettprisen på NOK 2049 og nemnda anbefaler at flyselskapet utbetaler dette, enten direkte til klager eller gjennom Supersaver.

## Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Blue Air utbetaler standarderstatning på totalt 800 euro, samt refunderer klagers billett med NOK 2049 enten direkte til klager eller gjennom Supersaver.

## Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Edvin Gagnes (Flyr)