

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter kjøpt gjennom reisebyrå.

Dato

14.10.2021

Saksnummer

2021-00100

Tjenesteytere

Supersaver

Norwegian Air Shuttle

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen åtte personer) skulle fly fra Oslo til Alicante tur/retur henholdsvis 25. juli 2020 og 1. august 2020. Utreisen var med Norwegian (D85321), og returen med SAS (SK4672). Billettene var kjøpt gjennom reisebyrået Supersaver.

De kunne ikke reise til Spania, da landet ble merket rødt. Klager har imidlertid ikke avbestilt på eget initiativ. I midten av juni 2020 sendte klager en e-post til Supersaver hvor det sto "Hva skjer med denne reisen? Er det mulig å få refundert fra flyselskapene da UDs reiseråd strekker seg til 20. august 2020?". Klager fikk et autosvar. Den 26. juli 2020 fikk han beskjed om at Supersaver måtte ha autorisasjon fra flyselskapene først. Den 28. august fikk han beskjed om at full refusjon ikke var mulig for begge bookingene, men at han kunne kontakte Supersaver for å sjekke mulighetene for ombooking. I etterkant av dette har klager purret flere ganger. Han har også forsøkt å nå de pr. telefon, noe som har vært helt umulig.

Under saksforberedelsen til nemnda har klager fått refundert 886.64 NOK fra Supersaver. Klager med reisefølge har også kontaktet sine forsikringsselskaper og fått igjen totalt 26943 NOK. Gjenstående krav mot Supersaver er med dette 6848,36 NOK.

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 nettsidene deres. Supersaver er kun å regne som en formidler. Avtalen som gjelder det faktiske tilbudet av flybilletter og flytjenester, trer i kraft mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Supersaver er ikke medleverandør av tjenestene og er ikke part

i avtaleforholdet mellom kunden og flyselskapet. Supersaver sitt ansvar begrenser seg til formidlingen av eventuelle ekstratjenester kunden kjøper av Supersaver.

Supersavers rolle som formidler er tydelig beskrevet på deres nettsider og i selskapets reisevilkår. Kunden har ved bestilling og før betaling bekreftet å ha lest og godtatt reisevilkårene.

Supersaver viser for øvrig til vedlagte reisevilkår.

Supersaver gjør særlig oppmerksom på at Supersaver:

- kun opptrer som formidler av tilbud av reisetjenester
 - ikke er part i avtalen mellom kunden og flyselskapet
 - ikke har noen innflytelse på flyselskapets vilkår
 - ikke kan ta ansvar for utførelsen av reisetjenestene
 - kun kan formidle tilbakebetalinger som Supersaver har fått fra det aktuelle flyselskapet.
- Ved refusjon vil et administrasjonsgebyr på 375 NOK per booking bli trukket.

Klager booket to enkeltbilletter på Supersaver sine hjemmesider den 11. februar 2020. Utreisen med Norwegian og hjemreisen med SAS. Dessverre ble hele reisen rammet av den rådende situasjonen med covid-19. Da ut- og hjemreisen ble booket med separate bookingnummer håndteres de individuelt, og de respektive flyselskapenes regler gjelder.

Supersaver må i sin rolle som formidler alltid følge flyselskapets regler og retningslinjer. Norwegian har dessverre sperret muligheten til å refundere deres billetter. Dette er beklagelig, men ikke noe Supersaver kan påvirke. Supersaver håper at Norwegian vil åpne opp for refusjon igjen om kort tid.

Supersaver har på kundens vegne sendt refusjonsforespørsel til SAS for samtlige returbilletter i bookingen. SAS har bekreftet refusjon for billetten. Supersaver kan se at refusjonen SAS har bekreftet kun gjelder skatter og avgifter. Supersaver ber SAS vennligst kontrollere dette, ettersom flyvningen var innstilt (UN). Det vises til vedlagt bookinghistorikk.

Ved bookingen ble kundens betaling formidlet til flyselskapene omgående. Dette i tråd med Supersaver sine reisevilkår.

Flyselskapets beslutning er utenfor Supersaver sin kontroll. Supersaver vil lide store økonomiske tap dersom de forventes å erstatte kunder der det ikke foreligger noe finansielt middel til å dekke kostnaden.

Norwegian har ikke fremmet tilsvarende i saken.

SAS har anført følgende:

Klager har fremmet krav mot Supersaver, Norwegian og SAS der det kreves refusjon av SAS for billetter for reise som skulle ha funnet sted den 1. august 2020 fra Alicante til Gardermoen med SK4672.

SAS tar i tilsvaret stilling til klagers returreise, da utreisen er operert av Norwegian. Følgelig må Norwegian svare for denne delen av reisen. Ut ifra dokumentasjon i saken fremkommer det ikke tydelig om klager på noe tidspunkt avbooket/kansellerte billettene. Imidlertid indikeres det at dette ikke ble gjort, da klager stiller spørsmål til Supersaver i ettertid om flyvningene ble kansellert. I tillegg har klager lagt ved diverse korrespondanse med reisebyrået. SAS kan ikke se at det gis uttrykk for at klager ønsker å kansellere reisen ut ifra nevnte korrespondanse.

Ved det tilfellet passasjerer velger å ikke benytte seg av en billett vil ikke flyselskapet kunne pålegges å refundere reisen.

Supersaver viser til Air Segments i sitt tilsvaret. Det er riktig slik som Supersaver skriver, at klagers flyvning SK4672 ble kansellert (UN). Imidlertid viser historikken som Supersaver viser til, at det ble satt opp en ny flyvning, SK4674. Både kanselleringen og den nye flyvningen oppsto den 29. juni 2020. Det vises til vedlegg. Den nye flyvningen SK4674 gikk som normalt. Det er klart at det er Supersaver sitt ansvar å informere om en slik endring og deretter behandle kundens ombooking eller forespørsel om refusjon.

SAS har ikke mottatt refusjonsforespørsel (RA) fra Supersaver i forbindelse med denne saken. Refusjonen som er gjort i Sirax viser at Supersaver kun har refundert skatter og avgifter.

SAS kan på bakgrunn av det ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om full tilbakebetaling i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Én av tjenesteyterne i saken (Norwegian) har ikke fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda. Nemnda kan likevel treffe vedtak basert på opplysninger fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Supersaver har anført at både utreisen med Norwegian og returen med SAS ble kansellert grunnet covid-19.

Norwegian har som tidligere presisert ikke fremmet tilsvaret, og de har således ikke imøtegått Supersaver sin påstand om at deres flyvning ble kansellert. Nemnda legger til grunn at flyvningen med Norwegian ble kansellert av flyselskapet.

SAS har bekreftet at deres flyvning (SK4672) ble kansellert 29. juni 2020, det ble imidlertid satt opp en ny flyvning (SK4674). Denne gikk som normalt.

Nemnda legger med dette til grunn at både klagers utreise og returreise ble kansellert.

Bookingene med SAS og Norwegian er på to separate bookingnummer, og anses rettslig som to separate reiser. Vurderingen av de to bookingene må med dette foretas hver for seg.

Nemnda vil først ta stilling til utreisen med Norwegian.

Kansellering kan gi rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7, med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf. EU-domstolens dom 11.05.2017 (Krijgsman - SLM) [C-302/15].

Slik nemnda oppfatter saken ble klager aldri informert om at flyvningen med Norwegian var kansellert. Dette er isåfall ikke dokumentert fra tjenesteyterne i saken. I tilfeller hvor passasjerer selv avbestiller billetten før flyvningen er kansellert fra flyselskapet sin side, vil ikke EU-forordning 261/2004 komme til anvendelse, jf. artikkel 3 punkt 2 bokstav a). Nemnda har ikke kjennskap til hvilken dato Norwegian kansellerte flyvningen. Basert på fremlagt dokumentasjon i saken kan nemnda uansett ikke se at klager sendte inn en bindende refusjonsforespørsel før avreisedatoen. I mailen sendt til Supersaver i midten av juni 2020 spør han kun om hva mulighetene for refusjon i hans tilfelle er. Han får så en tilbakemelding om at dette må sjekkes opp. EU domstolen har i Krijgsman - SLM) [C-302/15] gitt klart uttrykk for at under forordningen har flyselskapet bevisbyrden for at det har informert passasjerer om kanselleringen og om når dette ble gjort. Dersom flyselskapet ikke kan bevise at passasjerer ble informert om kansellering av flyvningen mer enn to uker før avgangstidspunktet, må selskapet betale standarderstatning til passasjerer slik forordningen gir anvisning på.

Retten til standarderstatning faller bort i tilfeller hvor det godtgjøres at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 3. Supersaver har skrevet at reisen ble rammet av covid-19. Norwegian har imidlertid ikke fremmet noe tilsvarende hvor dette er utdypet eller dokumentert nærmere. I juli 2020 opererte flere flyvninger til tross for situasjonen med covid-19. Nemnda mener med dette at årsaken til kanselleringen ikke er tilstrekkelig sannsynliggjort, og at klager har rett på standarderstatning på 400 euro per person for kanselleringen av D85321.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8, 1. a). Nemnda bemerker at det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004. Ettersom D85321 ble kansellert, er Norwegian ansvarlig for å refundere klagers flybilletter i henhold til forordningen.

Nemnda vil så ta stilling til reisen med SAS:

I likhet som med reisen med Norwegian kan ikke nemnda se at klager ble informert om kanselleringen av SK4672. Nemnda kan heller ikke se at det er dokumentert at klager avbestilte reisen før den ble innstilt av SAS den 29. juni 2020. SAS har anført at det var Supersaver sin plikt å informere klager om endringen og deretter behandle kundens ombooking eller refusjon. Nemnda viser i likhet som med Norwegian-reisen til at det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004. Det vises til redegjørelsen ovenfor.

Supersaver har skrevet at reisen ble rammet av covid-19. SAS har imidlertid ikke forklart eller dokumentert dette noe nærmere. I august 2020 opererte flere flyvninger til tross for situasjonen med covid-19. Nemnda mener derfor at det ikke er tilstrekkelig godtgjort at dette var årsaken til kanselleringen. Nemndas oppfatning er med dette at klager har rett på standarderstatning på 400 euro per person også for denne kanselleringen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Klager har også rett til full refusjon av billettene med SAS, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Nemnda anbefaler med dette at Norwegian og SAS hver for seg utbetaler standarderstatning på 400 euro per reisende for sine respektive kanselleringer.

Når det gjelder refusjon av billettene har klager fått dekket deler av summen fra sitt forsikringsselskap, samt refusjon av skatter og avgifter på SAS-billettene fra Supersaver. Gjenstående krav er 6848,36 kroner, og nemnda anbefaler at Norwegian og SAS dekker halvparten hver.

Nemnda minner flyselskapene på muligheten til å kreve regress fra Supersaver dersom det skulle være aktuelt.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian og SAS hver for seg utbetaler 400 euro per person, samt at de hver for refunderer 3424,18 kroner til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

