

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter. Klager hadde avbestillingsforsikring.

Dato

10.12.2021

Saksnummer

2021-00977

Tjenesteytere

Supersaver

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager planla å reise fra Bodø til Oslo med Norwegian den 2. august 2021 (DY345). Flybilletten ble kjøpt gjennom reisebyrået Supersaver. Klager bestilte med full avbestillingsforsikring, da han muligens skulle endre reisedato.

Da klager kontaktet Supersaver for å endre bestillingen, fikk han beskjed om at han ikke kunne kansellere og få full refusjon. Dette til tross for at han hadde full avbestillingsforsikring. Klager skrev så at han ønsket å endre dato. Han fikk imidlertid ingen respons på dette. Klager sto timesvis i telefonkø. Han ble lovet at de skulle ringe tilbake til han, men dette skjedde aldri. Supersaver sluttet å svare klager på e-post.

Klager har nå fremsatt krav om full refusjon av billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har anført følgende:

Vedrørende flyvning D345 den 2. august 2021 fra Bodø til Oslo:

Klager krever refusjon av flybilletten.

Avbestillingsforsikringen som klager referer til er gjort hos reisebyrået Supersaver, og ikke Norwegian. Motpartens part er derfor Supersaver, og det er de som er ansvarlig for klagers refusjon. Norwegian anmoder klager om å henvende seg til Supersaver.

Supersaver har anført følgende:

Marco Polo AS, Supersaver, en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter som tilbys på supersaver.no. Supersaver er kun å regne som en formidler. Avtalen om 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 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

Kunden booket den 24. april 2021 en reise for én person fra Bodø til Oslo med Norwegian.

Kunden kontaktet Supersaver den 30. april 2021 via e-post, i første omgang for å avbestille reisen og få refusjon. Kunden har kjøpt en billett som i henhold til flyselskapets regler er ikke-refunderbar ved frivillig avbestilling. Flyvningen gikk som normalt, så klagers avbestilling regnes som frivillig. Flyselskapets avbestillingsregler er tilgjengelige under bestillingsprosessen.

Under bestillingen kjøpte klager ekstratjeneste av Supersaver. Tjenesten var ombookingsbar billett. Dette innebar at kunden hadde mulighet til å ombooke reisen og kun betale et eventuelt mellomlegg (differansen mellom opprinnelig og ny billett). Denne tjenesten må benyttes senest 24 timer før avreise. Dette i henhold til vilkårene kunden godkjente da reisen ble bestilt. Kunden kjøpte i tillegg tjenesten avbookingsbar billett. Denne tjenesten gir kunden rett til å avbestille billetten uavhengig av flyselskapets regler, og få en voucher tilsvarende 90% av billettprisen. Tilleggstjenestene klager kjøpte er ikke refunderbare ved en avbestilling. Dette fremgår av Supersaver sine vilkår.

Kunden kontaktet Supersaver første gangen for å avbestille den 30. april 2021. Kundeservice informerte da om at billetten ikke var refunderbar i henhold til billettreglene, men at han hadde rett til å benytte avbookingsbar-billett-tjenesten og få en voucher på 90% av billettprisen.

Den 3. mai 2021 ba kunden om å istedet få ombooke reisen til den 30. juli 2021. Supersaver sendte en betalingslenke til kunden på mellomlegget (122 NOK). Kunden valgte imidlertid å ikke betale, og en ombooking ble dermed aldri gjort. Supersaver informerte igjen om muligheten til å få en voucher tilsvarende 90% av billettprisen, men kunden bekreftet ikke. En avbestilling med den avbookbare billetten må gjøres senest fire timer før avreise, i henhold til Supersaver sine vilkår. Klager var sist i kontakt med Supersaver den 26. juni 2021. Etter dette finnes det ingen ytterligere forespørsler på vegne av kunden.

Ved booking av reisen ble kundens betaling omgående formidlet til flyselskapet i tråd med Supersaver sine vilkår.

Marco Polo AS, Supersaver, avslår klagers krav om refusjon, da Norwegian ikke tillater noen refusjon av klagers billett, samt at klager aldri bekreftet avbestilling for å benytte denne tjenesten.

Flyselskapets avgjørelse er helt utenfor Supersaver sin kontroll. Marco Polo AS, Supersaver, ville lide store økonomiske tap dersom de skulle forventes å erstatte kunder i situasjoner hvor det ikke foreligger finansielle midler til å dekke kostnaden. Supersaver kan ikke holdes ansvarlige for avtalen inngått mellom kunden og flyselskapet.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager hadde kjøpt flybillett for strekningen Bodø-Oslo med tjenesten "Fleksibel billett og COVID-19-forsikring" og "Avbestillbar billett". Inkludert i bookingen var også innsjekket bagasje og plassreservasjon. Klager betalte totalt 791 NOK.

Reisen ble ikke benyttet grunnet problemer med avbestilling/ombooking. Spørsmålet for nemnda er om klager har rett på refusjon av bookingen.

Nemnda mener at det er sannsynliggjort at klager forsøkte å nå Supersaver på telefon flere ganger og har sittet lenge i telefonkø. Det ble også avtalt tilbakeringing, uten at det ble gjennomført. Nemnda mener at Supersaver her i praksis har vært utilgjengelige for klager, og at de er ansvarlige for det basert på culpaansvar. Nemnda mener derfor at Supersaver plikter å refundere klagers billetter.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Supersaver refunderer klagers billetter.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)