

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering under covid-19 pandemien, samt forsinkelsesrenter.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-02678

Tjenesteytere

Supersaver

Vietnam Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) kjøpte flybilletter hos Supersaver. Flyvning fra Singapore via Ho Chi Minh City til Da Nang den 4. april 2020 med Vietnam Airlines. Klager sjekket sin flyvning på nettsiden til Vietnam Airlines og kunne ikke finne at den eksisterte og antok derfor at flyet var kansellert. De ga beskjed til Supersaver om kansellering av reisen den 30. mai 2020.

Klager krever refusjon av flybillettene pålydende kroner 3 926 samt forsinkelsesrenter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har anført følgende:

Supersaver.no er underlagt Marco Polo AS, som er en formidler av flyreisetjenester som tilbys på nettstedet Supersaver.no. Reisebyrået opptrer kun som formidler, og avtalen som gjelder den faktiske ytelsen av flytjenestene, gjelder mellom kunden og det relevante flyselskapet. Supersaver er ikke medleverandør av tjenestene, men er bundet av instruksjonene fra og vilkårene fastsatt av flyselskapet. Dette innebærer at Supersavers ansvar for tjenester som ikke ytes av Supersaver, er begrenset.

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

Klagers flyreise med Vietnam Airlines, planlagt avgang fra Singapore til Da Nang den 4. april 2020 ble dessverre påvirket av covid-19 pandemien. Supersaver har sendt en refusjonssøknad til flyselskapet og forespørselen har ikke blitt håndtert av flyselskapet enda. Som mellomledd kan Supersaver ikke garantere at flyselskapet vil godkjenne refusjonssøknaden eller refundere beløpet i sin helhet.

Supersaver kan ikke holdes ansvarlig i henhold til det kontraktsmessige forholdet mellom klager og flyselskapet.

Vietnam Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

Klager har anført at hans flyvning(er) med Vietnam Airlines fra Singapore til Da Nang (via Ho Chi Minh City) den 4. april 2020 sannsynligvis ble kansellert. Ifølge klager sjekket han Vietnam Airlines sine nettsider og kunne ikke finne flyvningen. Han fikk imidlertid aldri noe formelt varsel om at flyvningene var kansellert. Vietnam Airlines har ikke fremmet tilsvaer til nemnda, men Supersaver har i sitt tilsvaer skrevet at klagers flyvning ble påvirket av covid-19.

Klager har krevd erstatning etter EU-forordning 261/2004 og på annet grunnlag. Forordningen får ikke anvendelse for flygninger som verken går til eller fra EU-/EØS-området, jf. artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Forordningen får således ikke anvendelse på den aktuelle flyvningen, som skulle gått mellom Singapore og Da Nang (via Ho Chi Minh City).

Spørsmålet blir da om klageren har rett på refusjon av billettene og/eller erstatning på annet grunnlag.

Det er uklart for Nemnda om flyvningen faktisk ble kansellert, eller om klager selv avbestilte reisen/ikke reiste. Klager har opplyst å ikke finne flyvningen på nett, hvilket kan tyde på kansellering. Det samme gjelder Supersavers opplysning om at klagers flyvning ble påvirket av covid-19. Klager sendte imidlertid en avbestilling til Supersaver den 24. mars 2020. Der er det svart med "Ja" på spørsmålet "Skal alle personer avbestille?", og videre opplyst: "We dont get visa to travel in Vietnam so we have to cancel Our trip. I could not find our trip at vietnamairlines webside so I kindly ask you for help and we would like to know how much Money we get back?"

Nemnda har basert på opplastet bookingbekreftelsen ikke grunnlag for å vurdere om klagers billetter var refunderbare i henhold til billettreglene. Dersom det skulle være slik at billettene etter Vietnam Airlines sine regler er refunderbare, anbefaler nemnda Supersaver refundere billettprisen etter å ha fått dette refundert fra Vietnam Airlines. Supersavers eventuelle refusjonsplikt oppstår først etter at de har fått refusjon fra flyselskapet, og det er derfor ikke grunnlag for forsinkelsesrente.

Selv om billettene ikke var refunderbare, ser det for nemnda ut som Vietnam Airlines vilkår likevel gir rett til refusjon dersom Vietnam Airlines kansellerte flyvningen før klager avbestilte den 24. mars 2020. I så fall anbefaler nemnda at Vietnam Airlines refunderer billettkostnadene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Supersaver refunderer klagers billettpriser dersom disse blir refundert fra Vietnam Airlines, og at Vietnam Airlines refunderer billettprisen dersom flyvningen ble kansellert før klager selv avbestilte.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)