

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter.

### Dato

15.06.2021

### Saksnummer

2020-03147

### Tjenesteytere

Seat24.no

SAS

Aeromexico

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Oslo til Monterray via Amsterdam og Mexico City den 21. juli 2020, med retur via Mexico City og Paris den 28. juli. Billettene ble kjøpt gjennom reisebyrået Seat24 og kostet totalt 17 668 NOK.

Flyvningene ble kansellert grunnet covid-19 og klager ble tilbudt en voucher. Den 18. juni 2020 indikerte klager at hun ikke ønsket en voucher, og hun forespurte en refusjon av billettprisen. Klager har pr. dags dato ikke fått noe refusjon av billettene. Klager mener hun har rett på dette i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Seat24 har anført følgende:

Marco Polo AS, Seat24, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter, som tilbys på hjemmesiden seat24.no. Seat24 opptrer kun som en formidler. Avtalen om selve leveringen av flybilletter og flytjenester trer i kraft direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Seat24 er ikke medleverandør av tjenestene og ikke part i avtaleforholdet mellom kunden og flyselskapet. Dette innebærer at selskapets ansvar er begrenset til formidlingen og eventuelle ekstratjenester kunden kjøper av Seat24 (Seat24 sine egne tjenester).

Seat24 sin rolle som formidler er tydelig beskrevet i reisevilkårene, se særlig (direkte sitert):

- "- vi enbart agerar förmedlare i tillhandahållandet av resetjänster;
- vi inte är part i avtalet mellan konsumenten och flygbolaget;

- vi inte har något inflytande på flygbolagets villkor;
- vi inte kan ta ansvar för utförandet av resetjänsterna; och
- vi endast kan förmedla återbetalningar som vi har fått i retur från det relevanta flygbolaget"

Seat24 viser til vedlegg for fullstendig versjon av deres reisevilkår.

Klagers flybilletter med Aeromexico og SAS (billetter utstedt på Aeromexico) ble innstilt grunnet den ekstraordinære situasjonen med covid-19.

Seat24 avviser klager sitt krav på full refusjon.

Seat24 må i rollen som formidler alltid følge flyselskapets regler og retningslinjer. Aeromexico tillater ingen refusjon av sine billetter til tross for at flyvningene ble kansellert. Derimot tilbyr de ombooking. Om klager ønsker dette må hun kontakte Seat24 per telefon snarest.

Ved bookingen ble klagers betaling omgående formidlet til Aeromexico i tråd med reisevilkårene. Seat24 har ikke mottatt noen tilbakebetaling fra flyselskapet.

Vennligst ha i tankene at flyselskapets beslutning er helt utenfor Seat24 sin kontroll. Seat24 ville blitt rammet av store økonomiske skader dersom de forventes å erstatte kunder i situasjoner hvor en ikke har noe middel for å dekke kostnaden. Seat24 kan ikke holdes ansvarlig for avtalen inngått mellom kunden og flyselskapet.

SAS har anført følgende:

Klager har kjøpt en billett via Marco Polo og billett er utstedt på Aeromexico-dokument. Det er billetteieren som er ansvarlig for refusjonen. Reisebyrået må søke om refusjon fra Aeromexico og deretter refundere til klager.

Aeromexico har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaer for Transportklagenemnda.

### **Nemnda bemerker**

Én av tjenesteyterne har ikke fremmet tilsvaer for Transportklagenemnda. Nemnda kan fatte vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken.

Klager hadde følgende reiserute på utreisen den 21. juli:

- a) Oslo - Amsterdam AM6228 med Aeromexico (operert av KLM)
- b) Amsterdam- Mexico City AM6501 med Aeromexico (operert av KLM)
- c) Mexico City - Monterrey AM960 med Aeromexico

Klager hadde følgende reiserute på hjemreisen den 28. juli:

- d) Monterrey - Mexico City AM959 med Aeromexico
- e) Mexico City - Paris AM0003 med Aeromexico
- f) Paris - Oslo SK836 med SAS

I henhold til fremlagt dokumentasjon fikk klager beskjed av Seat24 den 24. mai 2020 om at hennes flyvninger i hennes bokingsreferanse var kansellerte grunnet covid-19. Den 14. juni 2020 fikk hun også en e-post fra Aeromexico om at AM0003 fra Mexico City til Paris var kansellert. Det er også fremlagt dokumentasjon på e-post fra Aeromexico den 28. juni 2020 hvor det informeres om at AM0960 fra Mexico City til Monterrey er kansellert, samt diverse endringer på flyvningene med Aeromexico.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Forordningen får imidlertid bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b) definert til "et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren".

Krav etter EU-forordningen faller etter dette bort, fordi kanselleringene oppstod på flyvninger fra tredjestat med det ikke-europeiske flyselskapet Aeromexico.

Klager har fremlagt krav om full refusjon av de ubenyttede billettene.

Etter Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktøren, Aeromexico, ansvarlig for skader (herunder økonomisk tap) som følge av forsinkelse eller kansellering. Unntaket er dersom det foreligger en force majeure-begivenhet som verken kunne vært unngått eller overvunnet.

Aeromexico har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda mener etter dette at flyselskapet ikke har godtgjort at kanselleringene ble forårsaket av force majeure.

Klager har derfor krav på erstatning for sitt økonomiske tap, flybillettene som ikke ble brukt, etter Montrealkonvensjonen artikkel 19. Aeromexico er i tillegg billetteier for bookingen. Nemnda anbefaler at Aeromexico refunderer billettene til klager.

## Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Aeromexico refunderer klagers billetter på totalt 17 668 NOK.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)