

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

Dato

21.04.2020

Saksnummer

2019-02690

Tjenesteytere

Supersaver

Iberia Airlines

LATAM Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Den 17. mars 2019 bestilte klager en billett hos Supersaver for reise den 18. mars fra Lima til Madrid kl 19.55 med ankomst kl 14.05 den 19. mars. Flightnummer på billetten var IB7190 (Iberia), men opererende flyselskap var LATAM Airlines. Klager hadde separat billett samme dag videre fra Madrid til Oslo med annet flyselskap med avgang kl 16.30.

Ved innsjekk i Lima ble klager forklart av både Iberia og LATAM Airlines at reservasjonen ikke var betalt. Klager stilte seg undrende til dette, da hun hadde blitt belastet for billetten, og fordi hun hadde mottatt reisedokument fra Supersaver. Klager endte opp med å mistet flyvningen. Hun måtte kjøpe ny billett med annet selskap fra Lima til Oslo, pris kroner 11 223.

Flyselskapene hevder det er Supersaver som har gjort feil, mens reisebyrået skylder på flyselskapene. Klager mener Supersaver i denne saken ikke har oppfylt sin plikt i henhold til sine regler og vilkår. I "Formidling av reisetjenester 1.1.3" står følgende: "Ved å bruke portalen til å kjøpe reisetjenester gir du oss tillatelse til å samhandle med den relevante tjenesteyteren på dine vegne, herunder formidle betaling for selve reisetjenestene, for å sikre at transaksjonen mellom deg og tjenesteyteren blir gjennomført."

Klager krever refundert kroner 6 603 for reisen mellom Lima og Madrid, kroner 11 223 for ny billett fra Lima til Oslo med KLM via Amsterdam, og kroner 2 899 for tapt fly mellom Madrid og Oslo. Videre pådro klager seg utgifter til en ekstra natt på hotell i Lima, samt en natt i Amsterdam.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LATAM Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Den 17. mars bestilte klager en reise på Supersavers hjemmeside med Iberias flight IB7190 fra Lima til Madrid med avreise den 18. mars. Billetten ble utstedt den 17. mars på Iberia-dokument.

Den 22. mars tok klager kontakt med Supersaver og fortalte at hun ikke fikk reist på billetten. Supersaver kontaktet Iberia som forklarte at det ikke var noe galt med billetten, og at dette ikke var årsaken til at klager ikke fikk reise.

Det er beklagelig at LATAM Airlines nektet klager å reise, men Supersaver kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Iberia har i det vesentlige anført:

Klagers bestilling på IB7190 ble aldri bekreftet av flyselskapet. Bestillingshistorien viser at det lå en forespørsel inne på avgangen, men at denne dessverre ikke ble bekreftet av flyselskapet. At reisebyrået til tross for dette har utstedt billett på denne avgangen, kan verken Iberia eller LATAM Airlines stå ansvarlige for.

Iberia kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Den 17. mars 2019 bestilte klager en billett hos Supersaver for reise den 18. mars fra Lima til Madrid. Flightnummer på billetten var IB7190 (Iberia), men opererende flyselskap var LATAM Airlines.

Ved innsjekk ble klager nektet ombordstigning da både Iberia og LATAM hevdet at hun bare hadde en ubekreftet reservasjon og ikke en betalt billett. Klager er blitt belastet for billetten, og hadde også mottatt reisedokumenter fra Supersaver. Flyselskapene hevder at det er Supersaver som har gjort feil, mens reisebyrået skylder på flyselskapene.

Nemnda legger til grunn at klager hadde kjøpt, betalt og mottatt billett fra Supersaver vedrørende angjeldende flyvning.

Denne flyvningen ble operert av LATAM Airlines som er et chilensk flyselskap.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Det samme gjelder i de tilfellene der passasjerer har kjøpt billetten gjennom for eksempel et online reisebyrå og

feilen er begått av reisebyrået. Flyselskapet er i disse tilfellene eventuelt henvist til å søke regress hos den ansvarlige for feilen, dersom nasjonal rett åpner for dette.

Forordningen får anvendelse for flyvninger fra en tredjestat, her Peru, til en EU- / EØS-stat, Spania, hvis "det transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap"), jf Artikkel 3 bokstav b).

Det "transporterende luftfartsselskap" er i Artikkel 2 bokstav b) definert som "et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flyvning 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". I dette tilfellet er det LATAM som er et ikke-europeisk selskap.

Klagers krav faller etter dette utenfor EU-forordningen, fordi den nektede ombordstigningen oppsto på en flygning fra en tredjestat med et ikke-europeisk flyselskap.

Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Klagers billett gjaldt en Iberiaflyvning, IB7190. Iberia har i det vesentlige anført at klagers bestilling på IB7190 aldri ble bekreftet av flyselskapet. Bestillingshistorien viser imidlertid at det lå en forespørsel inne på avgangen, men at denne dessverre ikke ble bekreftet av flyselskapet. At reisebyrået til tross for dette har utstedt billett på denne avgangen, kan verken Iberia eller LATAM Airlines stå ansvarlige for i følge Iberia.

Nemnda mener det ikke er tvilsomt at det er begått en feil i denne saken som har ført til økonomisk tap for klager. Denne feilen skyldes enten Iberia eller Supersaver. Bevissituasjonen er slik at nemnda ikke kan ta stilling til hvem som har begått feilen. Som nevnt over er det flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen, og selv om det her er tale om erstatning på annet grunnlag, finner nemnda at regelen får analogisk anvendelse og at Iberia er erstatningsansvarlig overfor klager. Flyselskapet kan, hvis feilen ligger hos Supersaver, eventuelt søke regress.

Klager krever refundert kroner 6 603 for reisen mellom Lima og Madrid, kroner 11 223 for ny billett fra Lima til Oslo med KLM via Amsterdam, og kroner 2 899 for tapt fly mellom Madrid og Oslo. Utgifter utover dette er ikke dokumentert.

Nemnda finner etter dette at klager har et krav på merutgiften til ny billett Lima - Madrid, kr 4 620, og kr 2 899 for tapt billett fra Madrid til Oslo, tilsammen kr 7519.

Nemnda anbefaler at Iberia betaler til klager kr 7519.

Saken er behandlet av èn forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Iberia betaler til klager kr 7519.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)