

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon/refusjon jf. EU-forordning 261/2004.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-02358

Tjenesteytere

Czech Airlines

SAS

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Oslo til Praha via København den 4. juli 2020. Flybillettene var kjøpt gjennom reisebyrået Supersaver. Flyvningen fra Oslo til København var med SAS (SK1465), og flyvningen fra København til Praha var med Czech Airlines (OK509).

Den 11. juni 2020 ble klager informert om at flyvningen fra København til Praha var kansellert, og den 20. juni flyet fra Oslo til København. Klager ble ikke informert om årsaken. Klager krever kompensasjon/refusjon i henhold til EU-forordningen. Czech Airlines har nektet å refundere billetten.

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 hjemmesiden www.supersaver.no. Supersaver agerer utelukkende i sin kapasitet som formidler, og avtalen om flybillett/flytjenester trer i kraft direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Supersaver er ikke medleverandør av tjenestene og heller ikke part i avtaleforholdet mellom kunden og flyselskapet. Dette innebærer at Supersaver sitt ansvar er begrenset til formidlingen og til de ekstratjenester (Supersaver sine egne tjenester) som kunden kjøper av Supersaver.

Supersaver sin rolle som formidler er tydelig beskrevet i deres reisevilkår, som er vedlagt i tilsvaret.

Kundens reise skulle gå med SAS og Czech Airlines den 4. juli fra Oslo til Praha via København. Første strekning i billetten var med SAS og den andre strekningen med

Czech Airlines. Billetteier er Czech Airlines. Dessverre ble reisen påvirket av den ekstraordinære situasjonen med Covid-19, og flyvningene ble innstilt.

Ifølge informasjonen Supersaver har mottatt fra Czech Airlines tidligere tilbyr de ikke refusjon selv om flyet er innstilt. Som formidler må Supersaver forholde seg til flyselskapets instruksjoner. De fikk imidlertid ny informasjon fra Czech Airlines den 19. august, hvor det ble informert om at det nå var mulig å få refusjon for innstilte flyvninger. Supersaver har med dette sendt inn refusjonssøknad til flyselskapet. Som formidler kan Supersaver ikke garantere at flyselskapet godkjenner forespørselen, eller at hele beløpet refunderes.

Supersaver avslår klager sitt krav om kompensasjon og refusjon.

Ved bookingen har klagers betaling omgående blitt formidlet til Czech Airlines i tråd med Supersaver sine reisevilkår, og Supersaver har ikke mottatt refusjon fra flyselskapet enda. Supersaver gjør oppmerksom på at refusjon fra flyselskapet kan ta lenger tid enn vanlig grunnet Covid-19. Dersom Supersaver senere skulle motta refusjon fra flyselskapet vil dette videreformidles til klager. Supersaver gjør sitt ytterste for å besvare kundehenvendelser så fort som mulig og har implementert automatiserte prosesser, samt flyttet en stor del av sitt personale fra andre avdelinger over til kundeservice.

Supersaver ber nemnda ta i betraktning at Czech Airlines sin beslutning er helt utenfor Supersaver sin kontroll. Supersaver vil blitt utsatt for store økonomiske skader dersom de forventes å erstatte kunder i situasjoner hvor de ikke har finansielle midler til å dekke kostnaden. Supersaver kan ikke holdes ansvarlig for avtalen inngått mellom kunden og flyselskapet.

SAS har anført følgende:

Billettene er skrevet ut på Czech Airlines-dokument (064). SAS anfører at billettene derfor må refunderes av Czech Airlines.

Czech Airlines har tross nemndas oppfordring og forklaring ikke fremmet tilsvarende svar for nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Czech Airlines har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Det er det utførende flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004. Flyselskapene er henvist til å kreve regress fra reisebyråene dersom de mener det er aktuelt.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Dersom passasjerer er varslet om kanselleringen mer enn to uker før planlagt avgangstid vil det heller ikke være grunnlag for standarderstatning.

Slik nemnda ser det var klagers billett gjennomgående (OSL-CPH og CPH - PRG). Klager har opplyst at han ble informert om kanselleringen av OK509 den 11. juni 2020, altså mer enn to uker før avreisedato. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning for kanselleringen.

Ved kansellering skal passasjerer gis valget mellom refusjon eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1.

Klager ble ikke tilbudt omruting. Klager har krav på refusjon av flybillettene fra utførende flyselskap.

I dette tilfellet var SAS det utførende flyselskap på flyvningen mellom Oslo og København. Videre var Czech Airlines utførende flyselskap på strekningen fra København til Praha.

Nemnda anbefaler at SAS og Czech Airlines refunderer klagers billetter.

Nemnda er kjent med at praksis i bransjen er at det er det flyselskapet som "eier" billetten som utfører refusjonen. Nemnda er av den oppfatning at dette i utgangspunktet er en god ordning for passasjerene og at denne ordningen bør fortsette. Når saken likevel har havnet i nemnda, må nemnda imidlertid forholde seg til forordningens ordlyd om at det er det utførende luftfartsselskap som er ansvarlig overfor passasjerer.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS og Czech Airlines refunderer klagers billetter.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)