

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av billettene grunnet kansellering.

Dato

12.10.2021

Saksnummer

2021-00744

Tjenesteytere

Supersaver

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise tur-retur med Thai Airways fra Oslo til Bangkok, med avreise 21. juli 2020 og retur 8. august. Billettene ble kjøpt gjennom reisebyrået Supersaver 13. oktober 2019.

Den 31. mars 2020 mottok klager varsel om ruteendring på hjemreisen, og 5. juni fikk klager varsel om kansellering på deler av utreisen. Klager har fremsatt krav om refusjon av billettene til 21 676 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken er både Supersaver og Thai Airways innklaget.

Supersaver har inngitt følgende tilsvarende til nemnda:

Supersaver er en formidler av reisetjenester, deriblant flybilletter, som tilbys på nettsidene deres. Supersaver er kun å regne som formidler. Avtalen som gjelder 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.

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 gjør oppmerksom på at de:

- 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 de har fått fra det aktuelle flyselskapet

Supersaver har vist til at klagers flyvninger med Thai Airways ble kansellert som følge av Covid-19.

Supersaver avviser klagers krav på full kompensasjon.

Som en formidler, må Supersaver forholde seg til flyselskapets regler for refusjon og endringer. Supersaver har søkt om full refusjon fra Thai Airways, som er selskapet som har utstedt billettene. Supersaver viser til at de vil refundere billettene så fort Thai Airways autoriserer refusjonsforespørselen og utbetaler refusjon til Supersaver. Supersaver viser til at ved bookingen ble klagers betaling videresendt til flyselskapet og Supersaver har til nå ikke mottatt refusjon fra Thai Airways.

Supersaver viser til at flyselskapets avgjørelse er utenfor deres kontroll og at de vil bli påført store økonomiske tap dersom de må refundere kunden. Reisebyrået understreker at de ikke kan bli holdt ansvarlig for avtalen mellom kunden og flyselskapet

Thai Airways har inngitt følgende tilsvarende til nemnda:

Klagers billetter er utstedt av et byrå i Helsinki, Finland den 13. oktober 2019, hvilket innebærer at billettene er underlagt THAI sin avdeling i Sverige.

Reisebyrået Supersaver har sendt forespørsel om refusjon til Thai Airways International PCL (THAI i Sverige), som har ikke kunnet godkjenne refusjon av klagers billetter da selskapet har et stort antall henvendelser å behandle. Med dagens omstendigheter tar dessverre prosessen med refusjon lang tid og flyselskapet beklager at det ikke er mulig å anslå noen eksakt dato for når klager kan forvente å motta refusjon for billettene.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer en kansellering av flyvningen. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid eller dersom kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Det er fremlagt dokumentasjon på at klager ble informert om ruteendring og kansellering 31. mars og 5. juni, altså mer enn to uker før avreise den 21. juli 2020. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8, 1. a.

Men henvisning til partenes anførsler bemerker nemnda at det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004. Nemnda anbefaler med dette at Thai Airways refunderer billettene til klager. Thai Airways kan eventuelt søke regress fra Supersaver dersom aktuelt

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Thai Airways refunderer klagers billetter.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)