

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon i penger som følge av kansellering. Klager har kun fått tilbud om verdikupong. Ikke-EF-luftfartsselskap.

Dato

09.03.2021

Saksnummer

2020-03523

Tjenesteytere

Supersaver

Air Canada

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med Air Canada fra Rio de Janeiro til Chicago, via Sao Paulo og Toronto, den 8. juni 2020. Reisen var kjøpt fra Supersaver. Den 16. april 2020 fikk klager beskjed om at flyvningene ble kansellert på grunn av covid-19-pandemien. Klager kontaktet Supersaver, som ga beskjed om at hun kunne få en verdikupong fra Air Canada. Klager ønsker imidlertid ikke å ta imot noen verdikupong, og hun anfører at hun har rett til å motta refusjon i form av penger, siden det var flyselskapet som kansellerte reisen.

Klager krever refusjon av billettcostnaden pålydende 5294 kroner i form av penger.

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. Reisebyrået opptre 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 Air Canada ble dessverre kansellert grunnet covid-19-pandemien.

Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon. Som mellomledd er reisebyrået alltid nødt til å forholde seg til vilkårene som er fastsatt av flyselskapet. Air Canada tilbyr dessverre ikke full refusjon i dette tilfellet, selv om de kansellerte flyvningene. I henhold til billettreglene tilbyr de refusjon mot et gebyr på 300 USD (tilsvarende 2577 NOK). Supersaver holder dessuten tilbake et administrasjonsgebyr på 375 NOK for refusjonsarbeidet. Flyselskapet tilbyr muligheten til å holde bestillingen åpen gjennom utstedelsen av en verdikupong, slik at passasjerer kan reise på et senere tidspunkt. Supersaver anbefaler klager å ta kontakt ved å ringe til Supersavers kundeservice dersom hun ønsker å motta en verdikupong.

Kundens betaling for reisen ble umiddelbart videresendt til flyselskapet ved bestilling, i tråd med reisebyråets vilkår. Supersaver kan kun refundere beløpet som godkjennes av flyselskapet.

Flyselskapets beslutning er utenfor reisebyråets kontroll, og det ville medføre et betydelig økonomisk tap for Supersaver dersom Supersaver måtte refundere pengene til kunden (og andre kunder) i tilfeller hvor Supersaver ikke har midler til dette og heller ikke er ansvarlig for å gjøre dette. Supersaver er ikke en ansvarlig part i kontraktsforholdet mellom kunden og flyselskapet. Eventuelle krav i henhold til EU-forordningen må også rettes direkte mot flyselskapet.

Air Canada har anført følgende:

Air Canada har gjennomgått klagers krav om refusjon. Da kanselleringsreglene i EU-forordning 261/2004 ikke gjelder i dette tilfellet, kan ikke Air Canada gi klager refusjon av den ubrukte billetten. Klager skulle fly fra Rio de Janeiro i Brasil til Chicago i USA, via Toronto i Canada. I henhold til artikkel 3 nummer 1 i EU-forordning 261/2004 gjelder forordningen for passasjerer som reiser fra en flyplass i EU-EØS-området.

Air Canada tillater én kostnadsfri endring i alle nye eller eksisterende reiser bestilt før 31. desember 2020 som skulle ha vært gjennomført i perioden mellom 1. mars 2020 og 31. desember 2021.

Air Canada ber klager om å kontakte reisebyrået sitt for å få utført endringene i bestillingen sin, da det er reisebyrået som må gjøre slike endringer via systemet sitt.

Nemnda bemerker

Flyvningene med Air Canada mellom Rio de Janeiro og Chicago ble kansellert. Ved kansellering har en i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 jf. artikkel 5 rett på omruting eller refusjon.

Forordningen får anvendelse for flygninger innen EU-/EØS-området, flygninger fra EU-/EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat til EU/EØS-området 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 passasjer». I dette tilfellet oppstod kanselleringene på flyvninger utenfor EU-/EØS-området og med et ikke-EF-selskap. Krav etter EU-forordning 261/2004 faller med dette bort da forordningen ikke kommer til anvendelse.

Spørsmålet er om klager har krav på refusjon i form av penger på annet grunnlag.

Montrealkonvensjonen artikkel 19 gir rett til erstatning ved tap som følge av forsinkelse eller kansellering, med mindre flyselskapet har tatt «alle de forholdsregler som det var rimelig å kreve for å unngå skade».

Flyselskapet har opplyst at flyvningen ble kansellert som følge av covid-19, men det er ikke fremlagt noe dokumentasjon. Nemnda mener at flyselskapet ikke har dokumentert at de har tatt alle de forholdsregler som det var rimelig å kreve for å unngå skade, og klager har derfor i utgangspunktet rett på erstatning for sitt tap.

I dette tilfellet har klager blitt tilbudt verdikuponger, samt opplyst at klager har rett til én kostnadsfri endring.

Nemnda mener imidlertid at prinsippet om ytelse mot ytelse medfører at klager har krav på erstatning i form av penger med mindre det foreligger en avtale om annen form for erstatning.

Nemnda mener derfor at klager har rett på erstatning tilsvarende kostanden på billettene.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Air Canada utbetaler 5294 kroner til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Joachim Sponheim (SAS)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)