

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen for kansellert reise.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2020-03525

Tjenesteytere

Supersaver

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes medreisende hadde kjøpt billetter med SAS og Lufthansa for en reise tur/retur til Genova 29. april 2020. To personer skulle reise fra Stavanger og én person fra Kristiansand. Billettene var kjøpt hos Supersaver og kostet NOK 8630 for billettene fra Stavanger og NOK 4192 for billetten fra Kristiansand.

Flyvningene ble kansellert som følge av covid-19 pandemien og klager søkte derfor om refusjon av billettprisen hos Supersaver. Billettene var utstedt på Lufthansa dokumenter og flyselskapet kunne kun tilby vouchere som tilgodehavende. Dette aksepterte ikke klager og oversendte saken til Transportklagenemnda. I ettertid er det kun gitt refusjon for billetten fra Kristiansand.

Klager krever refusjon på totalt NOK 8630 for de to billettene fra Stavanger også.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har anført følgende:

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 viser for øvrig til sine reisevilkår der følgende fremgår:

Supersaver gjør oppmerksom på at Supersaver:

- 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 Supersaver har fått fra det aktuelle flyselskapet

Klagers flyvning med Lufthansa ble kansellert som følge av covid-19 pandemien. Supersaver kan ikke refundere klagers billetter. Supersaver må følge flyselskapets vilkår og regler for refusjon. De har søkt om full refusjon av billettene hos Lufthansa, men kan ikke garantere at flyselskapet vil autorisere en slik refusjon eller at de refunderer hele beløpet. Beløpet ble overført flyselskapet på bestillingstidspunktet. Dersom Supersaver mottar refusjon fra Lufthansa, vil beløpet bli overført til klager.

På bakgrunn av dette bør klagers krav stilles til Lufthansa.

Flyselskapet Lufthansa har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til 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. Lufthansa har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. I og med at flyselskapet ikke har inngitt tilsvarende svar til nemnda, kan nemnda imidlertid ikke se at flyselskapet har godtgjort hva som var årsaken til kanselleringen. Nemnda mener derfor at klager har krav på standarderstatning på 400 euro per person, totalt 800 euro.

Ved kansellering har passasjerer uansett rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. I denne saken har klager bedt om refusjon. Refusjon av billettene skal skje innen 7 dager. Refusjon i form av vouchere er kun akseptabelt dersom passasjerer har valgt dette. I henhold til EU-forordningen er det flyselskapet som er ansvarssubjekt. Dette er også lagt til grunn av nemnda i en rekke saker, blant annet 2020-01613 og 2020-01549, som er publisert på www.reiselivsforum.no. Det er Lufthansa som således plikter å refundere prisen for billettene til klager.

Nemnda anbefaler derfor at Lufthansa refunderer prisen for billettene til klager med NOK 8630 til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa refunderer klagers billetter med NOK 8630 til klager, og utbetaler totalt 800 euro i standarderstatning.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)