

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av kansellert flyvning. Covid-19.

### Dato

14.01.2021

### Saksnummer

2020-01352

### Tjenesteytere

Supersaver

United Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med UA9077 fra Oslo til München den 27. mars 2020. Fra Munchen skulle klager reise videre til Salt Lake City via Houston med UA160 og UA5218. Klager skulle reise tilbake til Oslo via San Francisco og London med UA5986 og UA930 den 14. april 2020. Reisen var bestilt gjennom reisebyrået Supersaver.

Den 26. mars mottok klager e-post om at flyvningene var blitt kansellert som følge av covid-19. Klager fikk beskjed av United Airlines om at han måtte kontakte Supersaver for å få refundert billettene. Klager kontaktet derfor Supersaver, men der fikk han beskjed om at de ikke kunne refundere billettene før de hadde mottatt refusjon fra flyselskapet.

Klager krever refusjon av flybilletter pålydende NOK 12 002.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

United Airlines har ikke inngitt tilsvaer i saken, selv etter gjentatte henvendelser.

Supersaver har i sitt tilsvaer vist til at de 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. Dette innebærer at Supersavers ansvar er begrenset til formidlingen og eventuelle ekstratjenester som kunden kjøper hos Supersaver.

Supersavers rolle som formidler er tydelig beskrevet på selskapets nettsider og i deres 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 viser til at klager booket en tur/returreise fra Oslo til Salt Lake City den 13. februar 2020. Flyvningen ble kansellert som følge av den ekstraordinære situasjonen med Covid-19.

Supersaver viser til at de har fulgt flyselskapets retningslinjer og søkt om full refusjon av billettene fra United Airlines den 18. juni 2020. Som formidlere kan ikke Supersaver garantere at flyselskapet godkjenner refusjonen eller at det fulle beløpet vil bli refundert.

Supersaver avviser klagers krav på kompensasjon og refusjon.

Ved bestilling ble kundens betaling videresendt umiddelbart til United Airlines i tråd med Supersavers, og reisebyrået viser til at de fremdeles ikke har fått pengene tilbake fra flyselskapet.

Supersaver gjør oppmerksom på at en eventuell tilbakebetaling fra flyselskapet dessverre kan ta lengre tid enn normalt på grunn av den ekstraordinære situasjonen.

Dersom Supersaver får pengene tilbake fra flyselskapet, vil disse selvfølgelig overføres til kunden. Supersaver gjør i tillegg oppmerksom på at United Airlines' beslutninger ligger helt utenfor deres kontroll, og at de ville bli påført store økonomiske tap dersom det forventes at reisebyrået må gi refusjon til kundene i situasjoner der reisebyrået ikke har noen økonomiske midler for å dekke kostnadene. Supersaver anfører avslutningsvis at de ikke kan holdes ansvarlig for avtalen som er blitt inngått mellom kunden og flyselskapet.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

I denne saken er det ikke fremmet krav om standarderstatning. Etter fast nemndspraksis vurderer likevel nemnda om klager har krav på standarderstatning. Flyselskapet har ikke svar nemnda, men i ga klager beskjed den 25. mars 2020 at klager ville bli nektet innreise til USA på grunn av covid-19. Klager fikk også beskjed om at flyvningen var kansellert som følge av dette. Nemnda mener at kanselleringen skyldes et innreiseforbud i USA, og at dette er en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått med rimelige

tiltak. Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for standarderstatning i dette tilfellet.

Klager krever refusjon av billetten, noe han har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting. I dette tilfellet har flyselskapet vist til at klager må kontakte reisebyrået, mens reisebyrået anfører at de ikke kan utbetale til klager så lenge de ikke har fått pengene fra flyselskapet

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det det "transporterende luftfartsselskapet" som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. Det transporterende luftfartsselskapet er i dette tilfellet United.

Nemnda anbefaler at United Airlines refunderer klagers billettutgifter.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda – Fly anbefaler at United Airlines refunderer klagers billettutgifter med 12 002 kroner.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)