

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter.

### Dato

05.06.2020

### Saksnummer

2019-03311

### Tjenesteytere

Supersaver

Qatar Airways

SriLankan Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fem personer) skulle reise fra Oslo til Colombo via Qatar den 10. august 2019. Billettene kostet totalt 18 981 NOK. Flyvningene skulle gå med Qatar Airways og SriLankan Airlines. Klager avbestilte reisen pga terrorproblemer i Sri Lanka og krever å få refundert billettene snarest. Klager anfører at reisebyrået nekter å refundere flybillettene til tross for avbestillingen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken har blitt sendt for tilsvar til Supersaver, Qatar Airways og SriLankan Airlines.

Supersaver har anført følgende:

Klager kjøpte den 8.mars 2019 fem flybilletter fra Oslo til Colombo med avreise den 10. august 2019. Flyselskapene var Qatar Airways og SriLankan Airlines. Sistnevnte var eier av billetten.

Supersaver er en agent for flyselskapenes billetter. De agerer i sin kapasitet som formidlere. Avtalen er mellom passasjeren og tjenesteyteren. Dette er i henhold til Supersavers vilkår som klager har godkjent ved bookingtilfellet.

Klager kontaktet Supersavers kundeservice den 27. april for avbooking av billettene. I henhold til informasjonen Supersaver har fått fra SriLankan Airlines vedrørende terrorangrepet i April, tilbød de full etterbetaling av bookinger med avreise senest 21. juni. Klagers billetter var for 10. august, og var således ikke omfattet av denne avbestillings-policyen. Avbestillingen måtte med dette gå etter reglene for de aktuelle billettene.

Supersaver kan imidlertid konstantere at klager ble feilinformert om at det ikke var noe som helst refunderbart på billettene med den begrunnelse at refunderbart beløp understeg Supersavers håndteringsavgift. Agenten hadde her feilaktig trukket fra YQ-skatten (drivstoffskatt), til tross for at denne var refunderbar. Ettersom klager ble feilinformert har Supersaver valgt å ikke gjøre fratrekk med sin håndteringsavgift. Supersaver har nå refundert totalt 5143 NOK til klagers konto (1140 NOK per voksenbillett og 583 NOK for barnebilletten).

Supersaver avslår krav om standarderstatning. EU-forordning 261/2004 retter seg mot flyselskapene. I dette tilfellet valgte klager frivillig å avbooke billettene, til tross for informasjon om at de ikke var refunderbare.

Qatar Airways har anført følgende:

Billettene er utstedt på et SriLankan Airlines-dokument kjøpt gjennom reisebyrået Supersaver. Qatar Airways kan med dette ikke assistere med refusjonen til tross for at de opererte deler av reisen.

Ettersom billetten er utstedt av reisebyrået må refusjonen skje gjennom reisebyrået. Ettersom passasjeren krever full refusjon grunnet ekstraordinære omstendigheter må Supersaver kontakte SriLankan Airlines for assistanse. SriLankan Airlines har mest sannsynlig utstedt en policy til reisebyråene vedrørende den aktuelle situasjonen.

Flyselskapet kan ikke bli ansvarlig for å utbetale standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Kanselleringen skjedde lenge før og skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

SriLankan Airlines har anført følgende:

SriLankan Airlines kan se at passasjerene hadde en bekreftet booking fra Oslo til Colombo den 10. august 2019. Billettene ble utstedt av et reisebyrå. SriLankan Airlines kan ved sin gjennomgang av bookingen se at billettene ble kansellert av agenten den 27. april 2019. SriLankan Airlines har refundert alle billetter i henhold til IATA Billing Settlement Plan (BSP) i perioden 16-23 November 2019.

### **Nemnda bemerker**

Klager hadde bestilt flybilletter fra Oslo til Colombo med avreise den 10. august 2019. Klager avbestilte billettene grunnet terrorangrepet i Sri Lanka i April 2019 og har fremsatt krav om full refusjon av billettene med NOK 18981.

Ved bestilling av en flyreise på internett er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Når en passasjer avbestiller en flybillett på eget initiativ, er refusjonsbeløpet avhengig av billettypen og dens vilkår. Passasjeren har uansett krav på refusjon av refunderbare skatter og avgifter. I henhold til reisebyrået og flyselskapets tilsva har klager fått refusjon av det som var refunderbart på billettene. Reisebyrået har pga. en feil de gjorde innledningsvis valgt å ikke belaste klager med sin håndteringsavgift.

Supersaver har i sitt tilsva til nemnda informert om at SriLankan Airlines hadde innført en avbestillingspolicy som tillot full refusjon ved avbestilling av reiser med avreise senest 21. juni. Klagers avreise var 10. august, og var således ikke dekket av avbestillingspolicyen. Klager skal ha blitt informert om dette i forbindelse med avbestillingen. Nemnda kan ikke se at klager har bestridt denne påstanden.

Nemnda kan ikke se at klager har krav på ytterligere refusjon i denne saken. Supersaver har ifølge vedlagt dokumentasjon fra flyselskapet refundert det av billettene som var refunderbart i henhold til billettreglene.

Nemnda kan basert på ovenstående informasjon ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)