

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av kansellering - covid-19.

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-01458

Tjenesteytere

Mytrip

TAP Air Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise med TP761 fra Oslo til Lisboa den 02. april 2020. Fra Lisboa skulle klager reise videre til Sao Vicente med TP1557. Klager skulle reise tilbake til Oslo via Lisboa med TP1558 og TP762 den 13. april 2020. Reisen var bestilt gjennom Mytrip. Klager har opplyst at han fikk beskjed om kansellering av reisen den 20. mars 2020. Klager har i etterkant forsøkt å kontakte Mytrip, men de har ikke svar på hans henvendelser. Klager kontaktet derfor TAP Portugal, men de ba han om å kontakte Mytrip da billettene var bestilt gjennom dem. Klager har også vært i dialog med reiseforsikringsselskapet sitt, men de har henvist klager til TAP Portugal.

Klager krever refusjon av flybillettene pålydende NOK 17 272.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TAP Portugal har ikke inngitt tilsvaret i saken. I dialog mellom klager og flyselskapet, har flyselskapet henvist klager til å kontakte Mytrip.

Mytrip anfører følgende:

Mytrip er en formidler av reisetjenester, deriblant flybilletter, som tilbys på nettsidene til Mytrip. Mytrip 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. Mytrip er ikke medleverandør av tjenestene og er ikke part i avtaleforholdet mellom kunden og flyselskapet. Dette innebærer at Mytrips ansvar er begrenset til formidlingen og eventuelle ekstratjenester (Mytrips egne tjenester) som kunden kjøper hos Mytrip.

Mytrips rolle som formidler er tydelig beskrevet på Mytrips nettsider og i Mytrips reisevilkår. Kunden

har ved bestilling og før betaling bekreftet å ha lest og godtatt reisevilkårene.

Mytrip viser for øvrig til vedlagte reisevilkår.

Mytrip gjør oppmerksom på at Mytrip:

- 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 Mytrip har fått fra det aktuelle flyselskapet

Mytrip viser til at klagers reservasjon med TAP Portugal med avgang den 02. april fra Oslo til Lisboa og retur den 13. april dessverre ble kansellert som følge av den ekstraordinære situasjonen covid-19 har medført.

Mytrip viser til at de som formidler alltid må følge flyselskapets regler og retningslinjer. De har derfor, på vegne av kunden, søkt om refusjon av billettene fra TAP Portugal. Som formidler kan de imidlertid ikke garantere at flyselskapet godkjenner refusjonen, eller om det fulle beløpet refunderes.

Mytrip avslår klagers krav på full refusjon.

Ved bestilling ble kundens betaling videresendt umiddelbart til TAP Portugal i tråd med Mytrips reisevilkår, og Mytrip har ennå ikke fått pengene tilbake fra flyselskapet per i dag. Mytrip gjør oppmerksom på at en eventuell tilbakebetaling fra flyselskapet dessverre kan ta lengre tid enn normalt på grunn av den ekstraordinære situasjonen. Dersom Mytrip får pengene tilbake fra flyselskapet, vil disse selvfølgelig overføres til kunden.

Mytrip gjør i tillegg oppmerksom på at TAP Portugals beslutninger ligger helt utenfor Mytrips kontroll, og Mytrip 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. Mytrip kan ikke 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 artikkelene 5 og 7.

I dette tilfellet skyldtes innstillingen den pågående covid-19-pandemien. Nemnda viser til at situasjonen på kanselleringstidspunktet var svært uoversiktlig. Nemnda mener at kansellering som følge av pandemien må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, som ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning.

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 at ved kansellering er det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av differanse mellom opprinnelige flybilletter og nye billetter/transportutgifter. Nemnda mener derfor at TAP Air Portugal må refundere klagers billettutgifter.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda – Fly anbefaler at TAP Air Portugal refunderer klagers billettutgifter.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)