

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen som følge av kansellert reise på grunn av Covid-19 pandemien.

### Dato

10.11.2020

### Saksnummer

2020-01859

### Tjenesteytere

Supersaver

Aeroflot

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes samboer hadde bestilt billetter hos Supersaver for å reise med Aeroflot fra Oslo via Moskva til Maldivene den 21. mars 2020. Den 19. mars ble reisen kansellert på grunn av Covid-19 pandemien. Klager henvendte seg til Supersaver for å få billettprisen refundert, men det eneste de kunne tilby var det Aeroflot var villig til og det var å flytte avreisedatoen innenfor billettens gyldighetstid på ett år regnet fra utstedelsesdatoen av billettene den 22. november 2019. Litt senere ble dette tilbudet utvidet av Aeroflot til fri ombooking frem til 31. desember 2020. Klager viser til at hun har krav på refusjon av billettprisen, men Supersaver vil ikke forskuttere en slik refusjon og har svart at de kun kan tilby det flyselskapet gir.

Klager krever refusjon av billettene med NOK 11419.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har i det vesentlige anført:

Marco Polo Travel AS, Supersaver, er en formidler av de reisetjenester, inklusive flybilletter, som tilbys på nettsiden supersaver.no. De er kun formidlere og avtalen om flyreisen og innholdet i den trer i kraft direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Supersavers ansvar er begrenset til formidlingen og til de eventuelle ekstratjenester som de selv leverer og som kunden kan kjøpe av dem. De viser til tydelig informasjon om dette på sine nettsider og i sine reisevilkår. Disse vilkårene har klager krysset av for å ha lest og forstått da hun bestilte flybillettene.

Supersaver må, i rollen som formidler, alltid følge flyselskapenes vilkår og retningslinjer. De har derfor i henhold til Aeroflots instruksjoner, søkt om full refusjon av klagers

billetter. Som formidler kan de ikke garantere at flyselskapet vil godkjenne søknaden eller om billettene vil bli fullt ut refundert.

Supersaver, avviser derfor klagers krav om full refusjon fra dem. På bestillingstidspunktet ble klagers betaling videreformidlet til Aeroflot og Supersaver har per dags dato ikke fått refusjon fra flyselskapet ennå. Det må presiseres at en eventuell tilbakebetaling av billettprisen kan ta lenger tid enn normalt på grunn av den ekstraordinære situasjonen som følge av Covid-19 pandemien.

Supersaver ber om forståelse for at Aeroflots avgjørelse ligger helt utenfor deres kontroll og at Supersaver vil lide store økonomiske tap om det forventes at de skal erstatte kunden i en situasjon hvor de ikke har økonomiske midler til å forskuttere eller dekke slike kostnader.

Aeroflot har i det vesentlige anført:

Klager har selv søkt om vouchere i stedet for refusjon i penger. Dette er kun mulig på Aeroflots nettsider og det vises til utskrift fra nettsidene der prosedyren fremgår. I henhold til ønske fra kunden har Aeroflot godkjent utstedelse av vouchere pålydende prisen for billettene. Dette ble gjort den 1. august 2020 og voucherne har en gyldighet på tre år.

Kanselleringen av klagers reise skyldtes Covid-19 pandemien og Aeroflot viser til EU-kommisjonens retningslinjer av 18. mars 2020 til EU-forordning 261/2004: "COMMUNICATION FROM THE COMMISSION, Commission Notice, Interpretative Guidelines on EU passenger rights regulations in the context of the developing situation with Covid-19", og understreker at standarderstatning heller ikke vil være aktuelt da pandemien utgjør en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapenes kontroll.

Aeroflot avviser klagers krav om refusjon av billettprisen.

### **Nemnda bemerker**

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. Kanselleringen av klagers flyvninger med Aeroflot tur/retur Maldivene skjedde som følge av Covid-19 pandemien. Pandemien er en ekstraordinær hendelse, utenfor flyselskapet kontroll, og gir ikke grunnlag for standarderstatning.

Etter forordningen artikkel 8 gir kansellering passasjerer rett til refusjon av billettprisen eller omruting under sammenlignbare betingelser ved første anledning, eller på et senere tidspunkt etter passasjerens valg. Dersom passasjerer har valgt refusjon av billettene så skal dette skje innen 7 dager. Refusjon i form av vouchere er akseptabelt dersom passasjerer har valgt dette.

Klager hadde kjøpt billettene hos reisebyrået Supersaver og søkte skriftlig om refusjon av billettprisen den 22. april 2020 etter å ha forsøkt å komme i kontakt med dem en del ganger per telefon. Supersaver søkte Aeroflot om refusjon og videreformidlet tilbudet om vouchere fra flyselskapet til klager. Klager har i sin klage til Transportklagenemnda fastholdt at hun ønsker refusjon i form av penger og ikke vouchere. Transportklagenemnda har derfor bedt Aeroflot inngi et tilsvarende svar til nemnda og flyselskapet har svart at klager har valgt vouchere som refusjonsform og at disse er utstedt til klager i august 2020 og de vil derfor ikke omgjøre dette til refusjon i form av penger.

Det er uklart for nemnda om en aksept av vouchere faktisk har skjedd eller om dette må bero på en misforståelse. Det er imidlertid ikke avgjørende ettersom nemnda mener at klager uansett vil ha krav på refusjon i form av penger, også selv om det allerede er utstedt vouchere.

Nemnda viser til EU-kommisjonens veiledning hva gjelder flyselskapenes utstedelse av vouchere som refusjon av billetter (dansk oversettelse):

«KOMMISSIONENS HENSTILLING (EU) 2020/648 af 13. maj 2020 om vouchers, som passagerer og rejsende får som alternativ til tilbagebetaling af aflyste rejse- og transporttjenester i forbindelse med covid-19-pandemien, punkt 4:

Hvis vouchere har en gyldighedsperiode, der er længere end 12 måneder, bør passagerer og rejsende senest have ret til at anmode om at få pengebeløbet tilbagebetalt 12 måneder efter udstedelsen af den pågældende voucher. De bør til enhver tid derefter have samme ret, for så vidt andet ikke er bestemt i gældende lovbestemmelser om tidsbegrænsning. Operatører og arrangører kunne overveje at gøre det muligt at få tilbagebetalt værdien af vouchere på et tidligere tidspunkt end 12 måneder efter udstedelsen, hvis den pågældende passager eller rejsende anmoder herom.»

Det følger av EU-forordning 261/2004 at ved kansellering er det det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av differanse mellom opprinnelige flybilletter og nye billetter/transportutgifter.

På bakgrunn av dette vil nemnda anbefale at klagers billetter med Aeroflot refunderes med NOK 11419, eventuelt med bistand fra Supersaver.

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

## Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Aeroflot refunderer klagers billettutgifter med 11419 kroner.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)