

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av kansellert flyvning.

### Dato

18.02.2021

### Saksnummer

2020-03173

### Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Thai Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle sammen med sin familie reise med TG955 fra Oslo til Bangkok den 15. juli 2020. Planlagt returreise var den 27. juli 2020. Reisen var bestilt gjennom reisebyrået Gotogate.

Den 5. juni 2020 ble klager informert om at flyvningene var blitt kansellert som følge av covid-19. Klager kontaktet Gotogate og ba om refusjon, men reisebyrået viste til at de ikke kunne refundere beløpet før de fikk tilbakebetalt fra flyselskapet.

Klager krever refusjon av flybilletter pålydende NOK 43 164.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Thai Airways har i sitt tilsva vist til at klagers billetter er utstedt i Sverige. Det innebærer at de på Oslo-kontoret ikke har tilgang til svensk BSP Link og kan derfor ikke se om byrået har søkt manuell refusjon i henhold til mail fra Oslo-kontoret den 19. mai 2020. Thai Airways viser til at ved problemer eller for autorisasjon, må reisebyrået kontakte Thai Airways i Stockholm. Oslo-kontoret viser til at de har sendt en e-post til kontoret i Sverige for å be de om å prioritere eventuell refusjon som er oversendt dem i systemet.

Gotogate har i sitt tilsva vist til at de er en formidler av reisetjenester, deriblant flybilletter, som tilbys på nettsidene deres. Gotogate 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. Gotogate er ikke medleverandør av tjenestene og er ikke part i avtaleforholdet mellom kunden og flyselskapet. Dette innebærer at Gotogates ansvar er begrenset til formidlingen og eventuelle ekstratjenester som kunden kjøper hos dem.

Gotogates 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.

Gotogate 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

Gotogate viser til at klagers reise med Thai Airways ble innstilt på grunn av den ekstraordinære situasjonen med Covid-19. Gotogate har på vegne av klager søkt om full refusjon av billetten fra Thai Airways. Som formidlere kan ikke Gotogate garantere at flyselskapet godkjenner refusjonen eller at det fulle beløpet vil bli refundert.

Gotogate avviser klagers krav på full refusjon. Gotogate avviser også klagers krav om erstatning etter EU-forordning 261/2004 da den ikke er anvendelig mot reisebyrå, men kun mot flyselskap.

Ved bestilling ble kundens betaling videresendt umiddelbart til Thai Airways i tråd med Gotogates reisevilkår, og reisebyrået viser til at de fremdeles ikke har fått pengene tilbake fra flyselskapet.

Gotogate gjør oppmerksom på at en eventuell tilbakebetaling fra flyselskapet dessverre kan ta lengre tid enn normalt på grunn av den ekstraordinære situasjonen. Dersom Gotogate får pengene tilbake fra flyselskapet, vil disse selvfølgelig overføres til kunden.

Gotogate gjør i tillegg oppmerksom på at Thai Airways' 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. Gotogate anfører avslutningsvis at de ikke kan holdes ansvarlig for avtalen som er blitt inngått mellom kunden og flyselskapet.

### **Nemnda bemerker**

Klager fikk informasjon om kanselleringen mer enn to uker før planlagt reisetid, og har derfor ikke rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Klager krever refusjon av billettene, noe hun har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 dersom hun velger dette fremfor omruting. I dette tilfellet har flyselskapet vist til at klager må kontakte flyselskapets kontor i Sverige, 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 billettprisen. Nemnda mener derfor at Thai Airways skal refundere klagers billettutgifter.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda–fly anbefaler at Thai Airways refunderer klagers billettutgifter.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)