

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

25.08.2020

Saksnummer

2020-00147

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt følgende reise hos Gotogate:

28.08.19 Oslo-Zürich 19:40-22:00

28.08.19 Zürich-Sao Paulo 22:40-05:30

29.08.19 Sao Paulo-Asuncion 08:35-09:45

26.09.19 Asuncion-Sao Paulo 13:45-16:35

26.09.19 Sao-Paulo-Zürich 18:10-10:30

27.09.19 Zürich-Oslo 13:40-16:00

Dagen før avreise den 27. august sender Gotogate en epost til klager om at reisen den 26.09.19 Asuncion-Sao Paulo ikke eksisterer eller er kansellert. Reisebyrået tilbød klager å reise den 25.09.19 på følgende reiserute (klager måtte svare innen 48 timer):

25.09.19 Asuncion-Sao Paulo 00:01-03:05

26.09.19 Sao-Paulo-Zürich 18:10-10:30

27.09.19 Zürich-Oslo 13:40-16:00

Denne returen skulle gå hele 38 timer tidligere enn opprinnelig retur, og innebar 38 timers venting i Sao Paulo. Da klager hadde et møte i Asuncion den 25. september, var den nye returen uaktuell. Klager svarte Gotogate den 28. august og ba reisebyrået finne et annet alternativ. Klager fikk svar den 29. august at han måtte kjøpe en "support package" til kroner 195 for ytterligere bistand. Klager av slo.

Den 9. september mottok klager en ny epost fra Gotogate hvor de forklarer at returen nå er kansellert, og at klager vil motta refusjon av de ubenyttede strekningene. Klager ender opp med å kjøpe ny retur hjem med annet selskap, pris kroner 6 871,65:

Asuncion-Buenos Aires 26.09.19 07:20, kroner 1 415,65.

Buenos Aires-Oslo 26.09.19 11:40, kroner 5 456.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 600 euro. Videre krever han refusjon av utgifter til ny returbillett, kroner 6 871,65.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 9. mai 2019 bestilte klager en reise på Gotogates hjemmesider t/r Oslo - Asuncion 28. august - 26. september 2019. Klager krysset av for å ha lest og godkjent Gotogates reisevilkår. Gotogate er en formidler av reiser, og står ikke ansvarlig for endringer flyselskapene gjør, slik som ruteendringer.

Den 21. august gjør flyselskapet en endring på klagers returreise den 26. september, dette er mer enn 14 dager før avreise. Klager blir informert om ruteendringen den 28. august og får samtidig tilbud om en ny returreise. Klager avslår og ber om et nytt alternativ. Da klager ikke kjøpte Gotogates servicepakke ved bestilling av reisen kan Gotogate ikke være behjelpelig med flere alternativ før han eventuelt kjøper denne. Klager svarer den 2. september at han ikke vil kjøpe servicepakken.

Den 9. september sender klager en ny epost hvor han spør om Gotogate har en løsning på returreisen. Gotogate svarer at de ikke finner en bedre løsning og tilbyr å refundere klagers ubenyttede returbillett. Klager informerer Gotogate om at han kommer til å kjøpe en ny returbillett.

Gotogate har refundert klagers ubenyttede returbillett med kroner 3 064.

Gotogate kan ikke imøtekomme klagers krav om EU-erstatning. Slike krav kan kun rettes mot flyselskapet.

Gotogate har i god tid informert klager om ruteendringen og tilbudt alternativ. Klager avslo denne og han avslo ytterligere assistanse gjennom å kjøpe reisebyråets servicepakke. Gotogate har refundert klagers ubenyttede returbillett, og kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Forordningen får imidlertid bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel

3 punkt 1 bokstav b. Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b) definert til "et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren".

Krav etter EU-forordningen faller etter dette bort, fordi forsinkelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat med det ikke-europeiske flyselskapet GOL Linhas Aereas.

Forordningen er imidlertid ikke til hinder for ansvar på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12.

Klager aksepterte ikke den nye tiden, men ba om flere alternativer. I Gotogates vilkår pkt 3.5.2. kommer følgende frem:

"Hvis du ønsker å endre bestillingen eller kreve tilbakebetaling i forbindelse med en kansellering, kan vi, som en tilleggstjeneste, håndtere forespørselen på dine vegne, forutsatt at flyselskapets vilkår og betingelser tillater en slik endring eller refusjon i forbindelse med kansellering. I forbindelse med bestilling av slike tilleggstjenester, informerer vi deg om eventuelle vilkår og avgifter for disse tjenestene. Som et alternativ, kan du selvfølgelig kontakte det aktuelle flyselskapet direkte."

Klager avslo denne tjenesten.

Nemnda har forståelse for at det er kjedelig med en ruteendring som i denne saken. Klager fikk imidlertid beskjed lang tid i forveien. På denne bakgrunn kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold i krav om refusjon av nye flybilletter.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)