

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet mistet videreforbindelse ved kansellering.

### Dato

28.04.2023

### Saksnummer

2022-02082

### Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

SAS

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett kjøpt gjennom Gotogate og med flyselskapene SAS og Norwegian. Avreise fra Bergen 26. juni SAS SK2873 kl. 16 til København og videre med Norwegian D83308 kl. 19:20 fra København til München. Klager oppdaget selv samme dag at flyvning fra Bergen til København var kansellert, det var ikke mottatt noen informasjon fra Gotogate eller SAS om kanselleringen.

Klager kjøpte ny billett med Lufthansa, avreise 27. juni 2022 fra Bergen til Frankfurt og togbillett fra Frankfurt til München.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning samt refusjon av utgifter til ny flybillett og togbillett.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

Gotogate har anført at klager booket reise den 28. april 2022 en reise fra Bergen til København med SAS og videre fra København til München. med Norwegian. Strekningene har forskjellige bookingnummer.

På denne reisen inngikk Gotogate sitt produkt «Transfargaranti» noe som innebærer at Gotogate som formidler skal hjelpe kunden om det skjer endringer på reisen, det vises til reisevilkårene § 8.2.

I reisevilkårene informerer Gotogate om skulle en endring skje, så skal kunden omgående kontakte Gotogate for å kunne hjelpe kunden med å booke om reisen. Som det nevnes i reisevilkårene og som er akseptert ved bestilling skal kunden kontakte Gotogate

umiddelbart, innen maksimalt 24 timer etter å ha mottatt informasjon om tidsendring eller kansellert fly.

Gotogate har anført videre at klager kontaktet de tre dager etter at reisen ble gjennomført den 29. juni 2022, noe som ikke ga Gotogate mulighet til å bistå klager.

I henhold til SAS-notater i bookingen så har klager kontaktet de direkte og søkt om refusjon. Gotogate har ikke mottatt refusjon av denne billetten. Vedrørende billetten med Norwegian er denne billetten ikke refunderbar i henhold til flyselskapets regler. Gotogate avviser derfor alle krav om full refusjon og kompensasjon, da betingelsene for transfergarantien ikke er fulgt av klager.

Erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 må rettes til flyselskapet.

Norwegian forklarer at flyvningen DY346 D83308 den 26. juni 2022 ikke var forsinket eller hadde noen forstyrrelser. Klager gikk ikke om bord på flyet og er dermed klassifisert som No Show. Det vises til vedlegg hvor dette kommer frem.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda vil først behandle spørsmålet om Gotogate kan bli ansvarlig for klagers omrutingsutgifter.

Dette må vurderes etter vilkårene som ble avtalt mellom partene. Nemnda forstår det slik at det var inngått en «Transfergaranti» som kunne gitt klager krav på erstatning, men at Gotogate avviser ansvar fordi de hevder klager ikke kontaktet selskapet i tråd med kravene i vilkårene. Det følger av vilkårene at om det skjer endringer, skal kunden omgående kontakte Gotogate for å få hjelp til å ombooke reisen. Klager hevder imidlertid at han forsøkte å ta kontakt på telefon, men at det ikke var mulig på grunn av lang telefonkø.

Klagers forklaring om at han ikke kom igjennom på telefon til Gotogate er ikke bestridt av selskapet. Nemnda legger derfor hans forklaring til grunn. Gotogate kan dermed ikke høres med at transfergarantien ikke gjelder som følge av at han ikke kontaktet dem. Etter nemndas syn er selskapet ansvarlig i henhold til garantien. Garantiansvaret omfatter bl.a. omruting til endelig destinasjon. Nemnda anbefaler derfor at Gotogate dekker klagers kostnader til omruting. Disse utgjør NOK 4320 for fly.

Nemnda vil etter dette vurdere om SAS kan bli ansvarlig.

Nemnda legger til grunn at SK2873 den 26. juni 2022 fra Oslo til København ble kansellert.

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. SAS har ikke inngitt tilsvaer, og har således ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed krav på standarderstatning med 250 EUR.

Ved kansellering kan passasjeren kreve omruting i samsvar med EU-forordning 261/2004 artikkel 8 bokstav b).

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom han ikke er tilbudt omruting i samsvar med kravene i forordningen. SAS har ikke levert tilsvaer og nemnda legger derfor klagers anførsel til grunn om at han ikke ble tilbudt omruting.

Klager omrutet seg selv fra Oslo til Frankfurt og med tog fra Frankfurt til München.. Etter forordningen har klager krav på omruting til «endelig bestemmelsessted». Endelig bestemmelsessted på flyvningen med SAS var København. Klager hadde separat billett fra København til München. med Norwegian. Nemnda mener at klager etter forordningen ikke har krav på kostnader til omruting til Frankfurt, da endelig bestemmelsessted på den kansellerte flyvningen var København.

Nemnda finner det likevel rimelig at klager får dekket deler av omrutingskostnaden av SAS, da han hadde rett på omruting til København og ikke fikk dette. Flybilletten til Frankfurt kostet 3239 NOK. Nemnda anbefaler at SAS erstatter deler av klagers utgifter, skjønnsmessig fastsatt til 2000 NOK. Om klager har fått refusjon for opprinnelige billetter kommer dette til fradrag. Dette ansvaret et solidaransvar med Gotogate. Klager skal ikke ha dekket samme tap to ganger.

Nemnda bemerker for øvrig at nemnda legger til grunn at Norwegians flyvning D83308 fra København til München den 26. juni 2022 gikk som normalt og at det derfor ikke er grunnlag for krav mot Norwegian i saken.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

## Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning med 250 EUR og betaler erstatning for omrutingskostnader med 2000 NOK, eventuelt med fradrag for opprinnelig billett om denne er refundert. Transportklagenemnda anbefaler videre at Gotogate betaler erstatning for omrutingskostnader med 4320 NOK, hvorav 2000 NOK er et solidaransvar med SAS.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)