

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen etter kansellert reise på grunn av covid-19 pandemien.

### Dato

23.06.2022

### Saksnummer

2022-00168

### Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Thai Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager var del av en gruppe på totalt 11 personer som skulle reise med Thai Airways fra Oslo til Bangkok den 24. juni 2020 og med returreise den 24. juli. Klager sto for bestilling av billettene og hadde bestilt hos to forskjellige reisebyråer. Da reisen ble kansellert som følge av covid-19 pandemien søkte de om refusjon av billettene. Det ene reisebyrået har refundert billettene, men ikke Gotogate. De skylder på flyselskapet og flyselskapet svarer at klager må forholde seg til Gotogate.

Klager krever billettprisen for 5 personer refundert, totalt kr. 26980

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Thai Airways har ikke inngitt tilsvaer til nemnda

Gotogate har anført følgende:

Marco Polo Travel AS, Gotogate, er en formidler av flytjenestene som tilbys på nettsiden gotogate.no De er kun formidler av disse tjenestene og selve avtalen om en flyreise inngås mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. De er ikke medleverandør av flytjenestene, men bundet av instruksjoner og regler fra flyselskapene, og har derfor en begrenset rolle og forpliktelse i forhold til flytjenester som ikke er levert av dem. Gotogate informerer tydelig om sin rolle flere steder på nettsidene og i sine generelle vilkår. Klager har bekreftet å ha lest og akseptert de generelle vilkårene da han bestilte billettene.

Klager bestilte den 24. oktober 2019 fem billetter tur/retur fra Oslo til Bangkok med Thai Airways. Reisen ble dessverre innstilt som følge av utbruddet av covid-19 pandemien. Ved bestillingen ble klagers betaling av billettene omgående videresendt til flyselskapet.

Gotogate har på vegne av klager søkt om full refusjon av samtlige billetter fra Thai Airways. Gotogate viser til at refusjonssøknadene fremdeles er under behandling i billettsystemet og at det er flyselskapet som må behandle kravet.

Gotogate kan ikke garantere at flyselskapet vil refundere billettene, men vil refundere klager billettprisen så snart de har mottatt refusjonen Thai Airways.

### **Nemnda bemerket**

Thai Airways har ikke inngitt tilsvaret i saken. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

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 artiklene 5 og 7.

Flertallet - lederen og bransjerepresentantene - mener at kanselleringen av klagers reise skyldtes utbruddet av covid-19 pandemien våren og sommeren 2020 og var dermed utenfor flyselskapets kontroll. Passasjerene har derfor ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevet i saken.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at selskapet ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3, og at klager derfor har krav på standarderstatning, jf. artikkel 7. Mye kan tyde på at kanselleringen skyldtes covid-19-pandemien. Selskapet har ikke fremlagt konkret dokumentasjon som viser årsaken til kanselleringen av flyvningene. Selv om mange kanselleringer i denne perioden skyldtes pandemien, vil det fremdeles være slik at kanselleringer kan ha andre årsaker som ikke fritar selskapene for standarderstatningsansvar.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen innen 7 dager eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. I denne saken ønsker klager refusjon av billettprisen.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004. Det har nå gått rundt to år siden klagers reise ble kansellert. Nemnda anbefaler at Thai Airways refunderer flybillettene til klager omgående.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Thai Airways refunderer flybillettene til klager omgående.

**Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)