

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter

Dato

16.03.2021

Saksnummer

2020-02681

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Norwegian Air Shuttle

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt flybilletter gjennom Gotogate for totalt fire personer. Reisen skulle gå fra Bergen til Krakow med Norwegian sin flyvning DY1028 og videre fra Krakow til Roma med Ryanair sin flyvning FR9663. Avreise var planlagt den 23. juni 2020. Klager betalte totalt 4 865 NOK.

Flyvningene ble kansellert grunnet covid-19. Klager anfører at dette skjedde allerede i april. Klager har fremsatt krav om erstatning/refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004. Han har imidlertid tatt kontakt med reisebyrået flere ganger men har fått beskjed om å vente. Klager tok også direkte kontakt med Norwegian uten å motta svar.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY1028 den 23. juni 2020 ble kansellert grunnet reiserestriksjonene pålagt av nasjonale myndigheter som et resultat av Covid-19 pandemien.

EU-kommisjonen vurderer det til at i tilfeller hvor myndighetene innfører tiltak med intensjon i Covid-19 pandemien, er slike tiltak av natur og opprinnelse ikke en del av flyselskapenes sedvanlige aktivitetsutøvelse og utenfor deres faktiske kontroll. Artikkel 5 (3) frafaller retten til kompensasjon i tilfeller hvor den aktuelle kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Tilfeller hvor offentlige myndigheter forbyr enkelte flyvninger eller bevegelse av mennesker slik at flyvningen ikke kan opereres, må anses omfattet.

Norwegian gjør i tillegg oppmerksom på at billettene ble kjøpt gjennom et reisebyrå eller formidler. Ifølge Norwegian sine systemer ble refusjon av billettene gjennomført den 16. september 2020 til samme kredittkort benyttet i bookingen. Det vises til

transaksjonsbevis. Basert på dette anbefaler Norwegian at klager tar kontakt med reisebyrået for formidling av refusjonen.

Ryanair har inngitt tilsvar i saken etter fristen, der de har opplyst at de har refundert beløpet.

Gotogate har anført følgende:

Gotogate.no opereres av Marco Polo Travel AS, en formidler av flytjenester tilbudt på hjemmesiden. Gotogate opererer kun som formidler og avtalen om befordring er direkte mellom kunden og flyselskapet. Gotogate er ikke medleverandør av tjenesten, men bundet av instruksjonene og reglene fremsatt av flyselskapet. På denne måten er Gotogate sin rolle og sine forpliktelser begrenset for tjenestene som ikke tilbys direkte av Gotogate. Gotogate informerer tydelig om sin rolle på sine hjemmesider og generelle regler og vilkår. Klager bekrefter å ha lest og godkjent disse ved bookingtidspunktet. Det vises til vedlagte vilkår.

Klagers booking med Norwegian og Ryanair ble påvirket av den gjeldende situasjonen med Covid-19 pandemien. Reservasjonene ble gjort samtidig, men som to separate billetter for hvert selskap.

Gotogate har mottatt refusjon fra Norwegian, og dette har nå blitt videreført til klager, totalt 2 155 NOK. Klager må kontakte Ryanair direkte for refusjon. Gotogate avslår krav om refusjon etter EU-forordning 261/2004 ettersom denne gjelder for flyselskaper og ikke reisebyråer.

På tidspunktet for bookingen ble klagers betaling umiddelbart overført til flyselskapene i tråd med Gotogate sine vilkår, og Gotogate har ikke mottatt noe refusjon av Ryanair. Dersom Gotogate på et senere stadium mottar pengene vil dette selvsagt refunderes til klager.

Grunnet situasjonen med Covid-19 er responstiden lenger. Gotogate ber om forståelse for at flyselskapene sine avgjørelser er utenfor Gotogate sin kontroll. Gotogate kan ikke holdes ansvarlig for kontrakten mellom klager og flyselskapet.

I tillegg, i tråd med svenske forbrukermyndigheters uttalelser, er det klart at kundene skal ha rett til å gå direkte på flyselskapet for forespørsler utenfor formidlers kontroll.

Nemnda bemerker

Klager har informert om at han fikk vite om kanselleringene allerede i april, altså mer enn to uker før planlagt flyvning. Kanselleringen gir dermed ikke rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8, 1. a). Nemnda bemerker at det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004.

Klagers booking bestod av to enkeltbilletter.

Den første delen av bookingen var med Norwegian. Norwegian anfører at billetten allerede er refundert. Gotogate har informert om at de har videreformidlet refusjonen til klager. Norwegian har imidlertid dokumentert at refundert beløp til Gotogate var på 2 530 NOK. Gotogate har skrevet i sitt tilsvaer at de har refundert 2 155 NOK til klager. Nemnda kan ikke se at Gotogate i sitt tilsvaer har forklart hvorfor deler av summen eventuelt skal holdes igjen. Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentantene, anbefaler derfor at Gotogate refunderer mellomlegget på 375 NOK til klager.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at flyselskapet her er ansvarlig for å refundere det resterende beløpet av klagers billettutgifter på kr 375. Det fremstår som uklart hvorfor Gotogate/Marco Polo Travel AS har holdt tilbake beløpet på kr 375. Det er ingen av gebyrene i reisevilkårene Gotogate har vedlagt sitt tilsvaer, som beløper seg til dette beløpet. Det er uansett flyselskapet som etter forordningen er ansvarlig overfor passasjerer for gjennomføring av refusjon. Norwegian kan kreve regress fra Gotogate for den delen av beløpet som de allerede har refundert til Gotogate, men som Gotogate har valgt å beholde, jf. C-302/16 Krijgsman og FLYKN-2020-2431.

Den andre delen av bookingen var med Ryanair. Ryanair har inngitt tilsvaer i saken etter fristen, der de har opplyst at de har refundert beløpet. Nemnda har sendt Ryanairs svar til klager, opplyst at det legges til grunn at klager har mottatt beløpet dersom nemnda ikke for annen beskjed. Klager har ikke svart innen fristen, og nemnda legger til grunn at klager nå også har fått refusjon fra Ryanair.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremkommer ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Gotogate refunderer 375 NOK til klager.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)