

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av booking og nye returbilletter. No-show på utreise.

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-03011

Tjenesteytere

Bravofly

Gotogate - Marco Polo

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) hadde opprinnelig booket billetter via Bravofly for å reise fra Bergen til Malaga via Helsinki den 11. juli 2022 (retur den 25. juli 2022). Bestillingen ble gjort den 5. januar 2022.

Den 23. februar 2022 fikk klager e-post fra Bravofly om ruteendring. Retur var endret til 24. juli.

Mellom mars og mai fikk klager flere e-poster om mindre ruteendringer av mindre betydning.

Den 7. juli 2022 mottok klager en e-post om at turen var kansellert. Klager ringte kundeservicen til Bravofly, men fikk kun automatisk svar om at refusjonsprosessen var startet. Klager bestilte derfor ny tur via Gotogate med Lufthansa med samme datoer som opprinnelig tur, men OSL-AGP istedenfor BGO-AGP.

Den 10. juli 2022 oppdaget klager at det kun var returen på bestillingen med Bravofly som var kansellert. Turen fra Bergen til Malaga var fortsatt åpen. Klager valgte derfor å benytte denne og sendte e-post til Gotogate om at utreisen på Gotogate-bookingen (OSL-AGP) ikke ville bli benyttet.

Den 19. juli 2022 fikk klager e-post med tilbud om refusjon av den kansellerte turen (AGP-BGO).

Den 24. juli (avreisedagen for returen) var AGP-OSL fortsatt aktiv i Gotogate sin app. Klager ble imidlertid oppfordret av familiemedlemmer til å kontakte flyselskapet for å

forsikre at alt var i orden med turen. Det viste seg da at siden klager var No Show på utreisen, hadde Lufthansa kansellert AGP-OSL. Klager måtte da bestille enda en ny retur.

Klager ønsker å få refundert turen med Gotogate i sin helhet: 20 453 NOK. Klager ønsker også refusjon av 1080,37 USD som følge av at returen ble kansellert til tross for at klager ga beskjed. Verken Lufthansa eller Gotogate informerte om at flyvningen var kansellert grunnet No Show.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke fremmet tilsvaret i saken.

Lufthansa har oppsummert anført følgende:

Hver billett ble refundert den 30. november 2022 (1014 NOK) via BSP til Marco Polo Travel AS. Refusjonen ble gjort i henhold til billettreglene da det ikke var noen uregelmessigheter på selve flyvningene. Flyvningene ble tatt ut av bookingen den 11. juli. Dette ble gjort fordi passasjerene var No Show på LH876. I tilfeller av No Show vil det kun bli gjennomført refusjon i henhold til billettreglene.

Gotogate har oppsummert anført følgende:

Marco Polo Travel AS, Gotogate, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter, som tilbys på hjemmesiden Gotogate.no. Avtalen om gjennomføringen av flytjenestene/flybillettene trer i kraft direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Selskapets rolle er tydelig beskrevet på hjemmesidene samt i reisevilkårene kunden har godkjent å ha lest og forstått.

Kunden booket den 7. juli 2022 en reise for tre personer fra Oslo den 11. juli 2022 til Malaga, med returreise den 24. juli 2022 (utførende flyselskap var Lufthansa). Både utreisen og returen har samme gjennomgående bookingnummer, noe som innebærer at Lufthansa eier hele bookingen. Kundens betaling ble med dette formidlet til Lufthansa.

Kunden kontakte Gotogate den 11. juli 2022 for å avbooke reisen. I forbindelse med dette ble hun informert om at billettene ikke var refunderbare i henhold til Lufthansas billettregler. Kunden nektet avbookingen og billetten forble aktiv. Samme dag, den 11. juli, tok klager kontakt via chat. Det kom ingen melding eller svar fra kunden og chatten ble stengt ned etter 30 minutter.

Den 11. juli 2022, på avreisedagen, har passasjerene blitt registrert som No Show av Lufthansa da de ikke sjekket inn og reiste på utreisen. Som det fremgår av reisevilkårene, samt kundens bookingbekreftelse, er det ikke mulig å benytte kun en returreise og avstå fra utreisen.

Kunden kontaktet Gotogate den 2. august 2022 og forespurte full refusjon av reisen. Kunden mente å ha kontaktet Gotogate den 10. juli 2022 via e-post for å informere om at kun returreisen ville bli benyttet. Kunden nevner at de aldri mottok noe svar på e-posten. Gotogate har søkt i sine systemer og kan ikke finne en slik e-post fra klager.

Kunden er berettiget til å motta refusjon av skattene på billettene minus Gotogates håndteringsgebyr på 397 NOK per passasjer (i henhold til reisevilkårene). Så snart Gotogate har mottatt skattene fra Lufthansa kommer disse til å overføres til kundens konto. De refunderbare skattene til kunden er cirka 600 NOK per passasjer.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. En av tjenesteyterne i saken, Bravofly har ikke fremmet tilsvar i saken.

Klager har fremmet krav om full refusjon av bookingen med Gotogate/Lufthansa, inkludert ny returbillett.

Nemnda har innledningsvis studert e-posten klager mottok fra Bravofly den 7. juli 2022. Nemnda finner at denne e-posten var egnet til forvirring. Overskriften i e-posten var "informasjon om kansellerte tjenester", mens det i selve teksten sto "Fortsatt bekreftet: flyvninger Bergen - Malaga, med avreise 11 juli 2022 og retur 24 juli 2022". Klager fulgte opp med å henvende seg til Bravofly, og fikk da automatisk beskjed om at refusjonsprosessen var startet. Det viste seg så at utreisen med Bravofly kunne benyttes, men at returreisen med Bravofly var kansellert. Etter nemndas syn har Bravofly opptrådt erstatningsbetingende uaktsomt i sin kommunikasjon med klager, og bør derfor holdes ansvarlig for at klager kjøpte nye billetter. Klagers tap omfatter kjøpet av ny billett Oslo - Malaga tur - retur med Lufthansa. Billetten kostet NOK 20453. Tapet ble forårsaket av Bravoflys uaktsomhet. Mottatt reisekreditt fra Bravofly kan slettes mot dekning av tapet.

Spørsmålet er om Gotogate og/eller Lufthansa kan kjennes ansvarlig for klagers tap knyttet til den nye returreisen fra Malaga. Dette tapet oppsto som følge av klager ikke benyttet utreisen med Lufthansa, noe som førte til at returreisen ble kansellert. Hun måtte derfor kjøpe ny returbillett.

Ved bestilling eller endring av en flyreise på internett, er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende.

Det fremgår tydelig av klagers bestillingsbekreftelse at det ikke er mulig å avstå fra første del av reisen for å kun benytte returreisen. Det står at dersom dette gjøres, så avbestilles

hele reisen av flyselskapet og det er ingen refundering av billettkostnad. Risikoen for at dette vil kunne skje står også oppført i Gotogate sine reisevilkår.

Nemnda kan ikke se at reisebyrået Gotogate er ansvarlig for klagers tap. Det foreligger ingen dokumentasjon som tyder på at selskapet har villedet eller feilinformert klager. Gotogate har i tillegg tydeliggjort i sine vilkår at selve flyavtalen er mellom kunden og flyselskapet.

Nemnda har tidligere uttalt at det vil være et urimelig vilkår om manglende oppmøte på utreisen / bruk av utreisen automatisk skal føre til kansellering av returreisen, men at flyselskapet etter en rimelighetssensur av vilkårene vil ha anledning til å kreve et tillegg som svarer til en eventuell differanse mellom prisen for en enveisbillett hjem på bestillingstidspunktet og prisen for returreisen som lå innbakt i den opprinnelige tur-returbilletten, jf. eksempelvis FLYKN-2019-4821, FLYKN-2019-2880 og FLYKN-2016-560

Flyselskapet (i denne saken Lufthansa) kan altså kun kreve et tilleggsbeløp som tilsvarer prisforskjellen mellom hva en enveisbillett ville kostet på bestillingstidspunktet og prisen som lå innbakt i den opprinnelige reisen. Dersom klagers utgifter til ny returbillett overstiger denne differansen, anbefaler nemnda at det overstigende beløpet refunderes til klager.

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.

Vedtak

Ad Bravofly:

Transportklagenemnda anbefaler at Bravofly betaler NOK 20453 i erstatning til klager for billetten hun kjøpte hos Lufthansa. Bravofly kan slette klagers reisekreditt mot dekning av dette tapet.

Ad Lufthansa:

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa refunderer et eventuelt overskytende beløp mellom det hun faktisk har betalt og det hun hadde måttet betale for en enveisbillett, slik det fremgår av vedtaket over.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

