

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettkostnaden og flyavgifter fordi reisen ikke ble avbestilt av reisebyrå innen avbestillingsfristen

Dato

19.01.2023

Saksnummer

2022-00808

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo
Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte flybilletter for åtte personer for reise med Norwegian den 4. juni 2022 fra Oslo via Stockholm til Beograd. Billettene ble bestilt den 19. desember 2021 gjennom Gotogate.

Klager oppdaget umiddelbart at det hadde blitt booket feil dato. Riktig dato skulle være 1. juni, og klager ringte Gotogate som har gratis avbestilling innen 24 timer. Klager ventet i 1 time uten å få svar, og kontaktet da Norwegian, som henviste klager til Gotogate.

Klager sendte deretter en mail til Gotogate med beskjed om at reisen måtte avbestilles innen 24 timer som er fristen Norwegian har. Klager mottok svar fra Gotogate åtte dager senere, der de informerte om at fristen for avbestilling var gått ut, og at det ikke var mulig å få refusjon. Klager krever refusjon av flyavgifter og bagasjetillegg.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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.

Kunden booket sin reise den 19. desember 2021 for åtte personer fra Oslo til Beograd via Stockholm med Norwegian med avreise den 4. juni 2022.

Kunden sendte mail til Gotogate den 19. desember og ba om at billettene skulle avbestilles i henhold til Norwegians 24-timers regel for avbestilling.

Kunden mottok et automatisk svar samme dag der det fremkom at avbestilling ikke var gjennomført før man mottok en bekreftelse fra Gotogate.

Gotogate har på vegne av kunden søkt om refusjon av skatter og avgifter fra Norwegian, og vil sørge for at dette blir refundert kunden så snart refusjon er gjennomført. Gotogate har i dette tilfellet valgt å ikke belaste serviceavgifter for avbestilling som ville ha vært 587 NOK per person. Gotogate kan imidlertid ikke refundere billettkostnaden da klager ikke mottok bekreftelse på avbestillingen innen fristen.

Saken ble i tillegg fremlagt Norwegian, og de har i det vesentlige anført følgende:

Low Fare og Low Fare+ billetter vil bli refundert i sin helhet ved avbestilling innen 24 timer etter bestilling. Etter 24 timer kan man fremdeles kansellere billetten, men ingen refusjon vil bli gitt. Billetter ble kjøpt 19. desember 2021 kl. 11:02, og ble aldri kansellert. Vårt system indikerte «no show». Retten til refusjon fastsatt i artikkel 8.1 i EU forordning 261/2002 gjelder derfor ikke.

Nemnda bemerker

Saken gjelder om Gotogate kan holdes ansvarlig for at klager ikke fikk avbestilt flyreisene med Norwegian innen 24 timer etter bestilling. Etter Norwegian sine vilkår vil klager ha krav på full refusjon dersom reisen avbestilles innen 24 timer. Ved reise bestilt gjennom Gotogate må imidlertid avbestillingen skje ved at klager kontakter Gotogate og at Gotogate formidler avbestillingen på vegne av klager.

Det følger av vilkårene til Gotogate punkt 3.5.2 at «Hvis du ønsker å gjøre endring i bestillingen din eller be om refusjon grunnet avbestilling, tilbyr vi som en egen tilleggstjeneste å håndtere forespørselen på dine vegne, forutsatt at flyselskapets vilkår tillater en slik endring eller refusjon grunnet avbestilling.» Det følger videre av punkt 3.5.3 «For at vi skal kunne håndtere endringsforespørselen din, må vi motta den (kun via telefon) senest 24 timer før reisens start».

Klager har opplyst at han oppdaget at han hadde lagt inn feil dato rett etter bestillingen den 19. desember 2021 og at han ringte Gotogate med det samme for å avbestille, men at han ventet en time uten å få svar. Klager valgte da å sende en epost om avbestillingen, men den ble først besvart etter åtte dager og da var avbestillingsfristen til Norwegian overskredet.

Nemnda viser til at det følger av vilkårene at forespørselen om endringen kun kan mottas på telefon. Videre vises det til at klager var kjent med 24-timers fristen til Norwegian og at han fikk en automatisk epostmelding om at bestillingen ikke var endret før han mottok en bekreftelse via e-post.

Etter nemndas syn kan Gotogate i denne saken likevel ikke fri seg fra ansvar ved å henvise til at avbestillinger kun mottas per telefon, når klager har ventet på telefon i en time uten å få kontakt, og deretter fulgt opp sin telefonhenvendelse med en e-post også innen 24-timers fristen.

Nemnda anbefaler derfor at Gotogate refunderer billetter inkludert skatter og avgifter, samt bagasjetillegg til klager.

Klager har i tillegg fremmet krav om forsinkelsesrenter. Kravet tas til følge. Forsinkelsesrenter regnes fra 30 dager etter at kravet om refusjon ble fremsatt.

Vedtak

Nemnda anbefaler derfor at Gotogate refunderer billetter inkludert skatter og avgifter, samt bagasjetillegg til klager, med tillegg av forsinkelsesrente regnet fra 30 dager etter at kravet om refusjon ble fremsatt.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)