

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av kansellering på grunn av covid-19-pandemien. Reisebyrået anfører at de har sendt refusjonsforespørsel til flyselskapet, som bestrider å ha mottatt dette.

Dato

10.02.2021

Saksnummer

2020-02339

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Icelandair

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med Icelandair fra Oslo til Chicago, via Reykjavik, med utreise den 4. juli 2020 og retur den 8. august 2020. Reisen var kjøpt via reisebyrået Gotogate. Den 26. juni 2020 fikk klager beskjed om at reisen var kansellert av flyselskapet. Klager fremsatte derfor krav om refusjon av innbetalt beløp til Gotogate. Den 22 september 2020 mottok klager en bekreftelse fra Gotogate om at de ville sende inn en refusjonsforespørsel til Icelandair. Den 1. oktober 2020 fikk klager beskjed fra Gotogate om at de fremdeles ventet på svar på forespørselen fra flyselskapet, og en e-post fra Gotogate med informasjon om status for tilbakebetalingen datert den 13. november 2020 informerte om at reisebyrået fremdeles venter på svar fra Icelandair. Klager anfører at Icelandair har gitt beskjed om at han må forholde seg til reisebyrået.

Klager stiller seg undrende til at Icelandair hevder at de ikke har mottatt noen forespørsel fra Gotogate i og med at Gotogate hevder at de har sendt inn dette. Klager krevet opprinnelig refusjon av flybillettene pålydende 6743 kroner. Klager har opplyst til nemnda at han har mottatt 6368 kroner fra reisebyrået og stilt spørsmålstegn ved differansen på 375 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate har anført følgende:

Gotogate er en formidler av reisetjenester som tilbys på nettstedet Gotogate.no. Reisebyrået opptre kun som formidler, og avtalen som gjelder den faktiske ytelsen av flytjenestene, gjelder mellom kunden og det relevante flyselskapet. Gotogate er ikke

medleverandør av tjenestene, men er underlagt flyselskapets regler. Dette innebærer at Gotogates ansvar for tjenester som ikke ytes av Gotogate, er begrenset.

Det vises til fremlagte vilkår, hvor ansvarsbegrensningene fremgår klart og tydelig. Klager godtok disse vilkårene ved bestilling av reisen.

Klagers flyvninger med Icelandair ble berørt av den pågående covid-19-pandemien. Gotogate vil sende en forespørsel om full refusjon til Icelandair på kundens vegne. Det kan ikke garanteres at flyselskapet vil godkjenne forespørselen eller at hele beløpet vil bli refundert.

Gotogate kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon. Reisebyrået avviser også krav om refusjon i henhold til EU-forordningen, siden denne kun gjelder for flyselskaper og ikke reisebyråer.

Kundens betaling for reisen ble umiddelbart videresendt til flyselskapet ved bestilling, i tråd med reisebyråets vilkår, og det er ennå ikke mottatt noen refusjon fra flyselskapet. Dersom disse pengene mottas fra flyselskapet, vil disse overføres til kunden.

Flyselskapets beslutning er utenfor reisebyråets kontroll, og det ville medføre et betydelig økonomisk tap for Gotogate dersom Gotogate måtte refundere pengene til kunden (og andre kunder) i tilfeller hvor Gotogate ikke har midler til dette og heller ikke er ansvarlig for å gjøre dette. Gotogate er ikke en ansvarlig part i kontraktsforholdet mellom kunden og flyselskapet.

I henhold til svenske forbrukermyndigheter er det på det rene at forbrukerne har rett til å henvende seg direkte til flyselskapet i forbindelse med forespørsler som ligger utenfor mellomleddets kontroll. Skulle ikke flyselskapet imøtekomme kundens krav, må eventuelle ytterligere krav rettes direkte mot flyselskapet.

Icelandair har anført følgende:

Icelandair kan meddele at flyselskapets refusjonsavdeling ikke har mottatt noen refusjonsforespørsel for den aktuelle bestillingen. Det er imidlertid på det rene at flyvningen FI855 den 4. juli ble kansellert, og passasjerer har derfor i tråd med EU-forordning 261/2004 rett til full refusjon av billetten. Icelandair oppfordrer Gotogate til å sende inn en refusjonsforespørsel til Icelandair og deretter betale tilbake pengene som klager har rett på.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet legges det til grunn at beskjed om kansellering ble gitt den

26. juni, altså åtte dager før avreise. Utgangspunktet er dermed at klager har rett på standarderstatning. Retten faller imidlertid bort dersom flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. artikkel 5.

Icelandair er blitt bedt om å ta stilling til klagers eventuelle rett til standarderstatning, selv om klager ikke har fremsatt et uttrykkelig krav om dette. Flyselskapet har likevel ikke oppgitt årsaken til kanselleringen i tilsvaret sitt. Overfor klager og ifølge reisebyrået er det oppgitt at kanselleringen skyldes covid-19-pandemien. Dette er imidlertid ikke dokumentert nærmere, og nemnda mener derfor at klager har krav på standarderstatning på 600 euro.

Nemnda anbefaler derfor at Icelandair utbetaler standarderstatning på 600 euro til klager.

Klager har opplyst til nemnda at reisebyrået har utbetalt 6368 kroner av 6743 kroner til han. Nemnda kan ikke se at Gotogate har rettslig grunnlag for å ikke refundere klager det fulle beløpet. Nemnda har tidligere konkludert med at det er urimelig etter avtaleloven § 36 at reisebyråene har vilkår som uttrykker at de kan ta gebyrer for refusjoner i tilfeller der det er flyselskapene som kansellerer. Det vises i den forbindelse til både 2020-01608 og sak 2020-02445. Nemnda anbefaler derfor at Gotogate/Marco Polo refunderer de resterende 375 kroner til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Icelandair utbetaler standarderstatning på 600 euro og at Gotogate/Marco Polo refunderer 375 kroner til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)