

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav: klager krever tilbakebetaling av 11706,8 kroner grunnet kansellering fra Gotogate

### Dato

26.01.2023

### Saksnummer

2022-01592

### Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise fra Bergen til Pula via Oslo den 13.07.2022. Reisen var bestilt gjennom Gotogate. Klager anfører at han fikk beskjed via mail om at hjemreisen ikke var mulig å gjennomføre, og at selskapet ikke kunne finne noen alternativ rute. Utreisen var med Norwegian og hjemreisen var med SAS.

Klager forteller at det i mailen fra Gotogate stod at selskapet hadde vært i kontakt med flyselskap om alternative ruter men at de dessverre ikke hadde noen flyvninger å tilby. På grunn av dette måtte bookingen kanselleres og refunderes. På dette svarte klager at han ønsket refusjon på hele bookingen, noe klager også sier er dokumentert på mail.

Klager forstod selskapets uttalelse som at hele bookingen ville bli tilbakebetalt ettersom hele bookingen var betalt under ett og stod under én booking på hjemmesiden til booking.com. Klager bestilte derfor nye billetter via Norwegian til en annen destinasjon i Kroatia. En uke senere fikk klager e-post fra Gotogate at det bare er flyet hjem som blir tilbakebetalt fra selskapets side uten bagasjekostnad og forskjellige skatter. Avslutningsvis forteller klager at Gotogate ikke kunne gi noe beløp på refusjon på denne flighten før han aksepterte tilbakebetalingskravet til selskapet. Dette aksepterte ikke klager da vedkommende hevder de har krav på hele bookingen refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate anfører i det vesentligste at klager booket en reise for tre personer den 15 februar 2022 med reise den med Norwegian 13. juli 2022 og hjemreisen den 27.07.2022 med SAS. Utreisen og hjemreisen ble booket med separate bookingnummer og var dermed ikke avhengig av hverandre. Den 26 februar mottok selskapet melding fra SAS med informasjon om innstilling av flyvningen Pula-Oslo uten alternative flyreiser. Gotogate informerte dermed klager samme dag som de kunne søke om refusjon fra SAS.

Selskapet hevder at de ved flere anledninger har informert Kunden om at de kun kan søke om refusjon for reisen med SAS da bestillingen med Norwegian er uavhengig av reisen med SAS. I avbestillingsbekreftelsen deres hevder de også at det tydelig fremgår at refusjonssøknaden kun gjelder for reisen med SAS.

Gotogate søkte om betalingsretur fra SAS 26. august 2022 og refusjonen ble gjort den 31. august 2022 til kunden med et samlet beløp på NOK 5687,20. Selskapet har også sjekket Norwegians refusjonsregler for kundens avreise, og at disse ikke kan refunderes i henhold til flyselskapets retningslinjer, noe som også er informert til kunden.

Gotogate, avviste derfor klagerss krav om full refusjon. Selskaper skriver til nemnda at ved bestilling er kundens betaling umiddelbart videresendt til flyselskapene i tråd med Gotogates retningslinjer. Selskapet skriver videre at flyselskapets beslutning er helt utenfor deres kontroll og at selskapet ville lidd store økonomiske skader i tilfeller der det forventes at Gotogate forventes å refundere forbrukere i situasjoner der de ikke har økonomiske midler til å dekke kostnadene. Avslutningsvis skriver selskapet at de ikke kan ikke holdes ansvarlig for avtalen som er inngått mellom kunden og flyselskapet. Kunde krav må adresseres direkte til flyselskapet.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. I foreliggende sak ble klager informert om kansellering av hjemreisen med SAS over to uker før planlagt reisen den 27.07.2022 og har uavhengig av kanselleringens årsak ikke rett på standarderstatning, jf. forordningens artikkel nr. 1 bokstav c) i).

Klagers flyvninger var delt inn i to separate bookinger noe som kommer frem i Gotogates interne noteringer. Gotogate har refundert den delen av reisen som ble kansellert. Nemnda kan ikke se at klager har krav på ytterligere refusjon.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

