

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av innbetalt beløp etter manglende bekreftelse på bestilling av flybilletter.

### Dato

22.05.2023

### Saksnummer

2022-02641

### Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

### Klager har i det vesentlige anført

Tidlig på dagen den 30. mars 2022 bestilte klager flybilletter på nettsiden Gotogate.no for en reise med Ryanair for fem personer fra Sandefjord Torp til Manchester tur/retur med utreise den 2. april 2022. Klager betalte kr 1494 for billettene, men mottok ingen bekreftelse på bestillingen fra Gotogate. Hun tok derfor kontakt med kundeservice samme dag, men fikk beskjed om at hun bare måtte vente. Dagen etter var det fortsatt ikke kommet noen bekreftelse, så klager tok igjen kontakt med kundeservice. Hun fikk beskjed om å vente, men reisen var om én dag, så klager sa hun måtte ha en bekreftelse slik at de kunne forberede seg til reisen. Gotogate kunne ikke si noe sikkert og klager sa da at hun ikke ville ha billettene og at de kunne kansellere bestillingen. Deretter kjøpte klager nye billetter et annet sted. Først på ettermiddagen den 1. april kl 16.33 mottok hun en bekreftelse fra Gotogate.

Da klager fremsatte krav om refusjon av det innbetalte beløpet fikk hun beskjed om at hun måtte kontakte Klarna. Klarna henviste henne tilbake til Gotogate da kjøpet ikke var aktivert og kun lå som en reservasjon hos Gotogate. Det var ikke var kreert noen faktura ennå, så dersom kjøpet skulle avbrytes var det Gotogate som måtte gjøre det.

Klager henvendte seg også til Ryanair og også de henviste klager tilbake til Gotogate. Til slutt fikk klager kansellert ordren, men Gotogate har kun vist til flyselskapets vilkår og svart klager at det ikke er noe å refundere på billettene.

Klager krever det innbetalte beløpet på kr 1494 refundert av Gotogate.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Marco Polo Travel AS, Gotogate, er en formidler av de reisetjenester, inklusive flybilletter, som tilbys på nettsiden Gotogate.no. De er kun formidlere og avtalen om flyreisen og

innholdet i den trer i kraft direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Gotogates ansvar er begrenset til formidlingen og til de eventuelle ekstratjenester som de selv leverer og som kunden kan kjøpe av dem. De viser til tydelig informasjon om dette på sine nettsider og i sine reisevilkår. Disse vilkårene har klager krysset av for å ha lest og forstått da hun bestilte flybillettene.

Klager booket den 30. mars 2022 en reise for fem personer. Utreisen ble bestilt til den 2. april 2022 fra Oslo til Manchester og returen til den 10. april 2022 med Ryanair. Ved bestillingen fikk klager beskjed om at bookingen var i prosess og at dette kunne ta opp til 72 timer. Gotogate viser til fremlagt e-post til klager:

«Hei xx!

Vi behandler nå bestillingen din og kontakter deg når vi har mer informasjon. Legg merke til at dette kan ta opptil 72 timer. Har du betalt med kort? Da har vi reservert beløpet på kontoen din. Ved betaling via nettbank har vi allerede belastet kontoen din.

Vennlig hilsen Gotogate»

Den 1. april 2022 på ettermiddagen ble bekreftelsen sendt til klagers e-post adresse. Klager tok kontakt med Gotogate den 30. mars og 31. mars og etterspurte en bekreftelse. Hun ble da informert om at bookingen ble behandlet og at hun om kort tid ville motta en bekreftelse. I henhold til Ryanairs vilkår er ikke billettene refunderbare og klager ble derfor den 2. april 2022 henvist til å ta kontakt med flyselskapet for å avbestille.

Den 22. april 2022 kontaktet klager Klarna med krav om refusjon av innbetalt beløp. Dette ble avgjort i favør av Gotogate og de avviser derfor klagers krav om refusjon av billettprisen fordi de ikke har mottatt noen refusjon av Ryanair.

Gotogate bemerker og ber om forståelse for at Ryanairs avgjørelse ligger helt utenfor deres kontroll og at Gotogate vil lide store økonomiske tap om det forventes at de skal erstatte kunden i en situasjon hvor de ikke har økonomiske midler til å forskuttere eller dekke slike kostnader. De kan ikke holdes ansvarlig for avtalen som er inngått mellom klager og flyselskapet.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda bemerker innledningsvis at det ikke har mandat til å fatte noen anbefaling rettet mot selskapet Klarna, jf. transportklagenemndforskriften § 1-3.

I denne saken har klager bestilt og betalt for flybilletter med Ryanair gjennom formidleren Gotogate. Klager har imidlertid anført at hun ikke mottok noen bekreftelse før tre dager etter bestillingen, den 1. april 2022 på ettermiddagen. Klager forsøkte å kontakte Gotogate og purret på en bekreftelse disse dagene, men fikk kun beskjed om å vente og at den ville komme snart. Klager hadde bestilt avreise den 2. april 2022.

Gotogate har anført at klager ble varslet kort tid etter bestillingen om at det kunne ta opp til 72 timer å få en bekreftelse.

Bransjerepresentantene mener at klager ikke bør få medhold. Det vises til at klager inngikk formidlingskontrakt med Gotogate den 30. mars, og fikk melding om dette kort tid etter bestilling. Det fremkommer i vilkårene til Gotogate at kontrakten er bindende etter det tidspunktet, men kontrakten mellom passasjer og flyselskap ikke er bindende før passasjer mottar bekreftelse med billettnr, og da gjelder flyselskapets befordringsvilkår. I denne saken mottok klager kontrakten med billettnr den 1. april, altså under 72 timer etter bestilling (slik opplyst i mailen om formidlingskontrakt). Det fremkommer ikke at passasjer på noen tidspunkt ønsket å avbestille eller ytret ønske om dette i mellomperioden her. I alle tilfeller ville ikke det gått. Det at klager kjøpte nye billetter den 2. april til en annen reise virker merkelig. Det kan ikke utelukkes at klager har misforstått kontrakten men vilkårene er tydelige på Gotogate, og her har klager tatt en risiko som hun selv bør hefte for. Man kan spørre seg hvorfor det kunne ta så mye som 72 timer for å få bekreftet plass på søket om ledig billett, men det bør ikke vektlegges her siden det så tydelig fremkommer av vilkårene, som klager bør ha gjort seg kjent med.

Forbrukerrepresentantene mener klager bør få medhold. Det vises til at Gotogate plikter å sende en bekreftelse så snart som mulig etter en bestilling og at det må finnes systemer som kan bekrefte en bestilling adskillig raskere enn det som er tilfellet i denne saken. Gotogate kan ikke ensidig, etter at bestilling er gjort, oppstille en 72-timers frist som binder passasjer. Der avreise ligger tett opp mot bestillingstidspunktet blir dette ekstra viktig. Klager hadde i tillegg betalt for billettene og det er ikke anført at bekreftelsen var avhengig av at det var ledige plasser på flyvningene. Det er fra Gotogate sin side forklart at bestillingen var under «prosess», men hva dette innebar eller hvorfor dette skulle ta så lang tid er ikke beskrevet. Klager ventet helt til dagen før avreise med å bestille nye billetter og ga deretter beskjed til Gotogate om at hun ikke kunne vente lenger og derfor ville avbestille billettene med Ryanair. Det er opplyst at flybillettene i henhold til flyselskapets vilkår ikke er refunderbare. Forbrukerrepresentantene mener Gotogate må ta ansvar for dette ved å ikke sende bekreftelse på billettbestillingen innen rimelig tid etter at bestillingen var gjennomført og betalt av klager.

Nemndas leder slutter seg til forbrukerrepresentantenes syn på saken, og tilføyer at en 72-timers frist som skal binde passasjerer, bør fremgå av formidlerens alminnelige vilkår.

Nemnda anbefaler etter dette at Gotogate refunderer det innbetalte beløpet med kr. 1494.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Gotogate refunderer det innbetalte beløpet med kr. 1494.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Sølvi Hagen (Ticket)