

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnader grunnet ruteendring.

Dato

10.09.2019

Saksnummer

2018-03561

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Den 29. mai 2018 bestilte klager en reise for to personer hos Gotogate for reise t/r Oslo - Ho Chi Minh City 2. - 16. desember 2018. Den 12. juli fikk klager en epost om en ruteendring som gjorde at avgangen mellom Oslo og Kristiansand var kansellert, og at klager var booket på en ny avgang som medførte betraktelig lengre ventetid i Oslo. Klager sjekket med reisebyrået som bekreftet at det var mulig å kansellere hele billetten mot full refusjon siden ruteendringen fant sted så lang tid før avreise.

I ettertid vil ikke Gotogate eller Thai Airways gi full refusjon, klager stiller seg kritisk til dette. Hadde hun visst at det ville oppstå problemer med å få refundert billetten, ville de beholdt reiseruten slik den var med den nye avgangstiden fra Oslo til Kristiansand.

Klager krever full refusjon av billettene, kroner 13 111.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate har i det vesentlige anført:

Gotogate er en formidler av flybilletter, og fungerer som mellomledd mellom flyselskap og passasjer.

Flyselskapene kan uten forvarsel endre og kansellere fly. I henhold til Gotogates regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest ved bestilling av reisen, er den reisende selv ansvarlig for å kontrollere eventuelle endringer på sin reiserute. Videre fremgår det at den reisende ved uregelmessigheter må ta direkte kontakt med flyselskapet.

Den 12. juni 2018 ble SK211 fra Oslo til Kristiansand kl 09.20 på returreisen kansellert, og klager med følge ble booket om til avgangen etter kl 14.25. Gotogate informerte klager

per epost om ruteendringen den 12. juli. Den 25. juli ringte klager til Gotogate og ba om at billettene ble kansellert mot full refusjon. Reisebyrået informerte klager om at de ville søke refusjon av flyselskapet, men at de ikke kunne garantere full refusjon.

Gotogate henvendte seg til eier av billettene, Thai Airways, som avslo da det fantes en alternativ flight kl 14.25 fra Oslo. Thai Airways informerte videre om at de ville refundere i henhold til reglene på billetten som innebar et avbestillingsgebyr på kroner 2 500 per person. I tillegg tar Gotogate ved avbestilling et gebyr på kroner 587 per person. Den 16. oktober mottok klager refusjon på kroner 6 537.

Gotogate beklager at Thai Airways ikke vil gå med på full refusjon, men reisebyrået har ikke noe annet valg enn å følge flyselskapenes regler. Gotogate har av godvilje tilbakebetalt til klager sitt refusjonsgebyr på kroner 587, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Thai Airways har i det vesentlige anført:

Så vidt Thai Airways i Norge kan se ble ombookingen bekreftet i datasystemet, noe som tilsier at kunden har akseptert ruteendringen. Etter aksept av endring vil billettens pålydende regler fortsatt gjelde.

Reglene for klagers billett var følgende:

NON ENDORSE/CHANGEFEENOK2000/RFND FEE APPLIED/RFND NOT LATER THAN 90DAYS AFTER TKT EXPIRY.

Terminologien og forkortelsene benyttet i billettdokumentene er godt kjent for reisebyråenes ansatte som utsteder billetter. Oversatt til norsk betyr ovennevnte:

No endorse: billetten kan ikke benyttes på andre flyselskaper

Changefee: Endringsgebyr for endring av reisedato NOK 2000

Rfnd(refund) fee applied: Det påløper refusjonsgebyr på billettkategorien WRLA3N04.

Rfnd not later than 90 days after tks expiry: Refusjon må foretas innen 90 dager

Thai Airways kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Thai Airways brev.

Nemnda bemerker

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskaper fra tid til annen. En ruteendring som her, innebærer kansellering av en avtalt flygning, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 2 bokstav l). Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Det er ikke bestridt at klager fikk beskjed om ruteendringen flere måneder før avreise. Klager har da heller ikke krevet standarderstatning.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

Nemnda legger til grunn at klager valgte refusjon slik han hevder, ettersom Gotogate bekrefter dette og har tilbakebetalt sitt gebyr. Imidlertid vil hverken Gotogate eller Thai Airways gi full refusjon av billettene i ettertid.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. EU domstolen har påpekt at det samme også gjelder i de tilfellene der passasjeren har kjøpt billetten gjennom for eksempel et online reisebyrå, slik som i denne saken. Flyselskapet er i henhold EU-domstolen i disse tilfellene eventuelt henvist til å søke regress hos den ansvarlige, dersom nasjonal rett åpner for dette.

Etter dette er det nemndas syn at Thai Airways er erstatningsansvarlig i dette tilfellet. Nemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav på full refusjon av billettene, NOK 13 111.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Thai Airways utbetaler til klager NOK 13 111.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)