

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering under covid-19 pandemien.

### Dato

15.06.2021

### Saksnummer

2020-02604

### Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Ethiopian Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) kjøpte flybilletter gjennom Gotogate. Reisen var med flyselskapet Ethiopian Airlines fra Stavanger til Zanzibar via Oslo og Addis Ababa den 4. april 2020 og retur den 18. april 2020.

Klager krever full refusjon av billettene pålydende kroner 10 888.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate har anført følgende:

Gotogate er underlagt Marco Polo Travel AS, som er en formidler av flyreisetjenester som tilbys på nettstedet Gotogate.no. Reisebyrået opptrer 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 bundet av instruksjonene fra og vilkårene fastsatt av flyselskapet. 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 flyreise med Ethiopian Airlines med planlagt avgang den 4. april fra Stavanger til Zanzibar med retur den 18. april, ble påvirket av covid-19 pandemien.

Gotogate må overholde flyselskapenes regler om refusjon og endringer. Ethiopian Airlines tillater kun refusjon i henhold til billettregelen for søknad sendt til flyselskapet før 31. desember 2020, selv om flyet ble kansellert. Forutsatt at flyselskapet godkjenner refusjonssøknaden kan billettene refunderes mot flyselskapets avgift på \$ 150 per billett.

Søknad som sendes etter 1. januar 2021 vil flyselskapet ikke kreve gebyr ved refundering. Ethiopian Airlines tillater ombooking med avgang før 31. desember 2021.

Gotogate anfører at de kan søke om refusjon på klagers vegne, men gjør da oppmerksom på at en mulig refusjon fra flyselskapet kan ta lengre tid enn normalt grunnet den ekstraordinære situasjonen covid-19. Skulle Gotogate motta på noen tidspunkt refusjon fra flyselskapet vil dette bli utbetalt til klager.

Alle flyvningene i reservasjonen ble kansellert av flyselskapet. Den første kanselleringen skjedde den 18. mars 2020. Det vises til vedlagt PNR-historie. Gotogate har nå mottatt skatter og avgifter på totalt 6480, 80 NOK som vil bli refundert til klager så fort Gotogate mottar klagers etterspurte betalingsinformasjon. Gotogate har søkt flyselskapet om refusjon av det gjenstående beløpet. Dersom dette mottas, vil det refunderes til klager.

Ethiopian Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

### **Nemnda bemerker**

Én av tjenesteyterne i saken (flyselskapet Ethiopian Airlines) har ikke levert tilsvaret til Transportklagenemnda. Nemnda kan likevel treffe vedtak basert på opplysninger fremkommet tidligere i saken, jf. Transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

I følge klager ble hennes flyvning med Ethiopian Airlines kansellert fra flyselskapet sin side. Klager har derfor fremsatt krav om full refusjon av hele bookingen.

EU-forordning 261/2004 gir passasjerer rettigheter i tilfelle av forsinkelser, kanselleringer og nektede ombordstigninger. Klager har anført at hennes flyvning ble kansellert og at hun på bakgrunn av dette krever refusjon. Reisebyrået Gotogate har bekreftet at dette var tilfellet. Ethiopian Airlines har heller ikke overfor nemnda besvart denne påstanden.

I henhold til forordningens artikkel 5, jf. artikkel 7 kan passasjerer ved flykansellering ha rett på standarderstatning. Dette gjelder ikke dersom flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Når det gjelder spørsmålet om standarderstatning har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener det er sannsynliggjort at kanselleringene skyldes covid-19. Det vises til tilsvaret til Gotogate, samt at flyvingene var internasjonale kort tid etter at covid-19 ble erklært en pandemi. Covid-19 er en ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, kan ikke se at flyselskapet har godgjort at kanselleringen skyldes en ekstraordinær omstendighet ettersom flyselskapet ikke har svart nemnda. Mindretallet mener derfor at klager har krav på standarderstatning.

Klager har krav på refusjon av billettene. I følge reisebyrået Gotogate ble alle flyvningene i klagers booking kansellert fortløpende. Den første kanselleringen skjedde den 18. mars 2020. Slik nemnda tolker det var det OSL-ADD som ble kansellert denne datoen. Gotogate har opplyst at de har mottatt skatter og avgifter for billettene som vil bli videreført til klager. Nemnda anbefaler at Gotogate utbetaler skatter og avgifter dersom dette ikke er gjort. Nemnda anbefaler videre at Ethiopian Airlines, som opererende flyselskap, refunderer den resterende billettsummen direkte til klager. Ethiopian Airlines kan eventuelt kreve regress fra Gotogate i ettertid dersom aktuelt.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Ethiopian Airlines refunderer klagers flybilletter til klager. Det kan gjøres fratrekk for refunderbare skatter og avgifter (6480, 80 NOK) som Gotogate utbetaler til klager.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)