

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

17.11.2021

### Saksnummer

2021-00938

### Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer) hadde bestilt flybilletter hos Gotogate t/r Oslo - Roma for reise den 3. - 14. april 2020. Utreisen var med Norwegian, og returen var med SAS, pris kroner 11 113.

Reisen ble kansellert grunnet utbruddet av covid-19 pandemien. Klager var flere ganger i kontakt med Gotogate i mars 2020 for å søke om refusjon av flybillettene både tur og retur. Klager mottok refusjon for sine SAS-billetter med kroner 4 937,2. Klager mottok imidlertid ingen refusjon for Norwegian-billettene, og kontaktet derfor flyselskapet. Norwegian svarte at Gotogate ikke hadde lagt inn en søknad om refusjon for billettene.

Da Gotogate søkte refusjon på vegne av klager var det for sent. Norwegian har siden den gang vært gjennom en restruktureringsprosess og refunderer ingen flybilletter. Klager mener at han ville ha mottatt refusjon dersom Gotogate hadde søkt refusjon på et mye tidligere tidspunkt. Klager mener at Gotogate har opptrådt klanderverdig i dette tilfellet, og at reisebyrået derfor bør refundere billettene.

Klager krever at Gotogate refunderer klagers billetter med Norwegian med kroner 6175,80.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Den 8. januar 2020 bestilte klager en reise med to enkeltbilletter med Norwegian og SAS. Dessverre ble hele reisen kansellert på grunn av covid-19 pandemien.

Da ut- og hjemreisen ble booket med separate billettnummer, blir disse håndtert individuelt. Gotogate har mottatt refusjon for den delen av billetten som var med SAS, og beløpet på kroner 4 937,20 ble tilbakebetalt klagers kredittkort den 22. mars 2021.

I henhold til saksdokumentene mottok klager den 4. mars 2020 en epost fra Gotogate om at alle refusjonssøknader må gå via flyselskapene direkte. Klager bekrefter i samme dokument å ha mottatt denne eposten.

Gotogate er en formidler av flybilletter og må forholde seg til flyselskapenes regler og vilkår. Norwegian har gjennomgått en omorganisering av flyselskapet, og flyselskapet vil dessverre ikke refundere klagers billetter. Gotogate kan ikke holdes ansvarlig for dette.

### **Nemnda bemerker**

Klager har i denne saken ikke rett på standarderstatning fordi han fikk beskjed om kanselleringen mer enn to uker før avreise, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c) i).

Ved kansellering fra flyselskapets side har passasjerene rett på refusjon hvis de velger det, jf. EU-forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8. Klager har i denne saken krevd refusjon.

Reisen er kjøpt via et reisebyrå. Det er imidlertid flyselskapet, og i dette tilfellet Norwegian, som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004.

Norwegian har gjennomgått en restruktureringsprosess i Irland og i Norge etter midlertidig lov om rekonstruksjon, og Oslo tingrett avsa 12. april 2021 kjennelse om stadfestelse av rekonstruksjon med tvangsakkord. Fristdagen er satt til å være 18. november 2020. Dette innebærer at krav mot Norwegian som har oppstått før 18. november 2020 ikke vil gjøres opp fullt ut, men behandles på lik linje med andre uprioriterte krav. Slike usikrede kreditorer vil motta en gitt prosent av det opprinnelige kravet de hadde. Dette omfatter også forbrukeres refusjonskrav.

Norwegian har oppgitt til nemnda at alle krav på refusjon som er oppstått før 18. november 2020 er registrert i selskapets register for utbetalinger og vil bli håndtert i tråd med rekonstruksjonsplanen. Nemnda legger til grunn at dette også gjelder kravet fra klager.

Klager har anført at Gotogate har opptrådt klanderverdig ved at det ikke sendte inn krav om refusjon på et tidligere tidspunkt, og nemnda forstår dette som en anførsel om at Gotogate er ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er:

- a) ansvarsgrunnlag
- b) et økonomisk tap
- c) adekvat årsakssammenheng

I dette tilfellet mener nemnda at det foreligger ansvarsgrunnlag i form av uaktsomhet. I vurderingen har nemnda lagt til grunn at Gotogate den 4. mars 2020 ga klager beskjed om å kontakte Norwegian direkte, noe klager gjorde. Nemnda legger videre til grunn at klager kontaktet Norwegian, og fikk beskjed om at Gotogate måtte søke refusjon. Nemnda legger også til grunn at klager formidlet dette videre til Gotogate, som likevel ikke søkte refusjon på vegne av klager før i 2021.

Nemnda mener videre at klager har lidt et økonomisk tap lik billettprisen på reisen med Norwegian, og at det er adekvat årsakssammenheng mellom Gotogates handlinger og klagers tap.

Nemnda anbefaler derfor at Gotogate betaler erstatning til klager som tilsvarer billettprisen på klagers reise med Norwegian.

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

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Gotogate betaler erstatning til klager som tilsvarer billettprisen på klagers reise med Norwegian.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maricor Maglasang (American Express Travel)