

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet kansellering.

### Dato

08.04.2021

### Saksnummer

2020-02239

### Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde flybilletter med Widerøe fra Kristiansand til København med avreise den 16. april 2020 (WF278) og retur den 19. april 2020 (WF267).

Flyvningen ble ifølge klager kansellert grunnet nasjonalt reiseforbud i Norge og innreiseforbud i Danmark som følge av Covid-19. Klager var helt passiv i denne prosessen.

Klager har fremsatt krav om full refusjon av billetten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate har anført følgende:

Gotogate er formidler av de reisetjenester, deriblant flybilletter, som tilbys på Gotogate sine nettsider. Gotogate er kun å regne som formidler. Avtalen som gjelder det faktiske tilbudet av flybilletter og flytjenester, trer i kraft mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Gotogate er ikke medleverandør av tjenestene og er ikke part i avtaleforholdet mellom kunden og flyselskapet. Dette innebærer at Gotogates ansvar er begrenset til formidlingen og eventuelle ekstratjenester som kunden kjøper hos dem.

Gotogates rolle som formidler er tydelig beskrevet på selskapets nettsider og i deres reisevilkår. Kunden har ved bestilling og før betaling bekreftet å ha lest og godtatt reisevilkårene.

Gotogate gjør oppmerksom på at de:

- kun opptrer som formidler av tilbud av reisetjenester

- ikke er part i avtalen mellom kunden og flyselskapet
- ikke har noen innflytelse på flyselskapets vilkår
- ikke kan ta ansvar for utførelsen av reisetjenestene
- kun kan formidle tilbakebetalinger som de har fått fra det aktuelle flyselskapet

Klagers flyreise var med Widerøe fra Kristiansand til København den 16. april, med retur den 19. april. Flyreisen ble rammet av endringer og innstilte flyvninger grunnet situasjonen med Covid-19.

Gotogate avslår klagers krav om full refusjon.

Gotogate har på kundens vegne sendt en refusjonssøknad til Widerøe. Det kan ikke garanteres at flyselskapet vil godkjenne refusjonsforespørselen eller at fullt beløp utbetales.

Ved bookingstilfellet har kundens betaling omgående blitt formidlet til Widerø i henhold til Gotogate sine reisevilkår, og Gotogate har ikke fått refusjon fra flyselskapet. En eventuell refusjon kan ta lenger tid grunnet situasjonen med Covid-19. Dersom Gotogate senere skulle motta refusjon vil dette formidles til klager.

Gotogate ber nemnda vennligst ha i ettertanke at flyselskapet sin beslutning er helt utenfor Gotogate sin kontroll, og at Gotogate ville blitt rammet av store økonomiske skader dersom de forventes å utbetale erstatninger til kunden i de tilfeller det ikke foreligger noe finansielt middel til å dekke kostnaden. Gotogate skal ikke holdes ansvarlige for den avtalen som er inngått mellom kunden og flyselskapet. Kundens krav skal rettes direkte til flyselskapet.

Widerøe har anført følgende:

Gotogate må som billettutsteder i dette tilfellet sette i gang refusjonsprosessen. Widerøe har dessverre ikke tilgang til billettdokumentene da disse eies av Gotogate.

Widerøe ser at det dessverre har blitt et problem at en rekke reisebyråer for tiden ikke opprettholder sine forpliktelser overfor kundene.

Agentavtalen mellom flyselskap og reisebyrå ligger i Resolution 824 i IATA's manualer. Den ligger som et rammeverk for all samhandling mellom agent og flyselskap. I pkt. 2 i avtalen står det at Agenten skal overholde alle gjeldende IATA resolusjoner. Når flyselskapet autoriserer agenten, så vil Resolusjon 824 tre i kraft. Resolusjon 824 er en avtale mellom flyselskap og agent som beskriver i detalj krav til agenten. Revisjon, overføring av penger, hvordan salget skal foregå, ansvar hos agenten, oppsigelse av avtalen osv.

Widerøe kan når som helst inndra autorisasjonen og nekte agenten å selge WF dokumenter (billettnummer 701-xxx).

Det som gjør det hele vanskelig er at agenten da kan selge eksempelvis SAS dokument utstedt på vår flight (SAS billettnummer 117-xxx). Dermed kan passasjeren fly med Widerøe likevel. Widerøe har mange flyselskaper som aksepterer deres dokumenter og visa versa. Selv om agenten er forhindret fra å selge billetter på Widerøes dokumenter så har han ingen problemer med å selge en reise med Widerøe på andre flyselskaps dokumenter da forskjellige flyselskap ofte har avtaler om å kunne selge hverandres billetter (Han kan bruke BT,LH,SK,TG,QR,TK eller andre billetter).

Et annet problem er agenter som legger ned, og dukker opp som et 'nytt' byrå med nytt agentnummer like etterpå.

Ved refusjon sier avtalen:

«8.

The Agent shall make refunds only in accordance with the Carrier's tariffs, conditions of carriage and written instruction, and against receipt. The agent shall only refund Traffic Documents Issued by such Agent.”

Widerøe har også lagt ved en teknisk forklaring fra leder for Widerøe sin online booking på hvordan denne prosessen fungerer.

Når det gjelder spørsmålet om standarderstatning var årsaken til kanselleringen stengte grenser mellom Norge og Danmark grunnet Covid-19. Grensene åpnet først 15.06.2020. Kanselleringen er således ikke kompensasjonsberettiget.

## **Nemnda bemerker**

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

I dette tilfellet har Widerøe opplyst at kanselleringen skyldtes Covid-19-pandemien med stengte grenser. Nemnda mener at omstendighetene må anses som ekstraordinære i henhold til forordningen og at kanselleringen ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor ikke rett til standarderstatning i dette tilfellet.

Klager har fremsatt krav om full refusjon av flybillettene. Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordningen, og i henhold til forordningens artikkel 8 nummer 1 bokstav a har passasjeren rett på full refusjon av billettene når flyvningene kanselleres.

Nemnda anbefaler på bakgrunn av dette at Widerøe refunderer klagers billetter. Widerøe kan eventuelt søke regress fra Gotogate i etterkant.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe refunderer klagers billetter pålydende 2120 NOK.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)