

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning, refusjon av nye billetter og overnatting grunnet kansellering.

### Dato

25.03.2022

### Saksnummer

2021-01728

### Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Egyptair

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med familie (til sammen fire personer) bestilte flyreisereiser hos Gotogate på to PNR, fleksible billetter. Utreise den 2. oktober 2021 fra Bergen til København med SK2861 og videre fra København til Kairo med MS760. Hjemreise den 16. oktober 2021 fra Kairo til København med MS759 og videre fra København til Bergen med SK2870.

Klager mottok den 10. september 2021 en e-post fra Gotogate om at siste strekning på hjemreisen er kansellert og fikk ingen alternativer foruten om å kansellere hele reisen. Etter diskusjon fikk klager ombooket billetter og ventet mer enn to uker på bekreftelse. Den 22. september 2021 e-post fra Gotogate om at begge flybestillingene er kansellert grunnet covid-19 pandemien.

Da klager fikk sine billetter kansellert måtte han booke nye billetter selv. Han fikk booket de samme flyvningene selv direkte hos flyselskapene som var bestilt hos Gotogate. Det var kun den siste strekningen 16. oktober 2021 fra København til Bergen som klager ikke fant og måtte derfor ha en overnatting i København og for så å reise hjem den 17. oktober 2021. Det ble mange store utgifter på nytt for klager. Flyreise med SAS for fire personer på totalt 13 287 NOK, flyreise med EgyptAir for fire personer på totalt 1862,20 USD og hotellovernatting i København.

Klager har nå mottatt full refusjon av de opprinnelige billettene bestilt hos Gotogate.

Klager krever standarderstatning i henhold til 261/2004 for fire personer samt hotellovernatting i København og differansen mellom gamle og nye billetter.

## **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

EgyptAir har ikke inngitt uttalelse til nemnda.

SAS har anført at kanselleringen av SK2870 skjedde mer enn to uker før avreise og at det derfor ikke er grunnlag for standarderstatning. Videre har SAS anført at det ikke er begått noen feil fra flyselskapets side og at dersom det har vært misforståelser mellom reisebyrået og klager er det reisebyrået som må være ansvarlig for disse.

Gotogate har anført at klager har kjøpt to separate kjøp av tre billetter fra Bergen til Kairo tur retur med SAS og EgyptAir med utreise 2 oktober 2021 og 16. oktober 2021. På grunn av covid-19 pandemien ble det siste flyet på reisen fra København til Bergen kansellert den 6. september 2021.

Den 10. september ble det sendt ut alternativer til klager da København – Bergen flyet ble kansellert. I samme e-post ble det tilbudt muligheten for kansellering og refusjon. Klager mottok så en betalingslenke på kr. 375, dette er gebyr for ombooking. Klager ringte til Gotogate 10. september og spurte om ombookingen eller avbestilling og refusjon. Klager forklarte på telefon at de ønsket å undersøke begge alternativene da var usikre på hva de ville gjøre med bestillingen. Gotogate sendte en e-post til sin partner Air Tickets for å kontakte flyselskapet og be om klagers muligheter og om det var behov for spesifikk autorisasjon eller lignende fra flyselskapet. Klager betalte via lenken 11. september og bekreftet i forbindelse med dette at de ønsket ombooking av billettene og ikke kansellering. Det ble så sent en ny e-post til Air Tickets hvor Gotogate etterspør autorisasjon for ombookingen eller lignende fra flyselskapet.

Prosessen tok lengre tid enn normalt da Gotogate trengte autorisasjon fra flyselskapet og den den 17. september "Invol reissue due SKCHG SK2870 L 16OCT for reissue". På grunn av denne håndteringstiden var Kundens forespurte flyreiser ikke lenger tilgjengelige da ombookingen skulle gjennomføres. 28. september ringer Gotogate sin interne support klager og spør om de ønsker en avbestilling eller om den fortsatt ønsker at det skal sjekkes om ombooking. Kunden bekrefter på telefon at de ønsker avbestilling og refusjon i stedet.

16. november 2021 ble søknaden til Gotogate godkjent av flyselskapet og 1. desember 2021 ble det foretatt full refusjon til klager uten gebyrer.

## **Nemnda bemerker**

EgyptAir har ikke inngitt tilsvaret i saken.

Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Basert på den fremlagte dokumentasjonen legger nemnda til grunn at klager fikk beskjed om kanselleringen den 10. september 2021. Dette er mer enn to uker før avreise, og klager har derfor ikke krav på standarderstatning. jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Ved kansellering har klager rett på valget mellom omruting og refusjon i henhold til artikkel 8.

I dette tilfellet har Gotogate refundert hele reisen til klager, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 bokstav a.

Klager har imidlertid hatt ekstrautgifter til nye flybilletter forbindelse med kanselleringen. Nemnda må vurdere om klager har rett på refusjon av ekstrautgiftene til nye billetter med EgyptAir og SAS.

I dette tilfellet er det ingen holdepunkter for at SAS, som er ansvarlige etter forordningen, har tilbudt klager omruting. Omrutingsforsøket fra reisebyrået var ikke reelt, da det ikke lot seg gjennomføre. Klager omrutet etter hvert seg selv, med en hotellovernatting i København.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett.

Ettersom flyselskapene ikke har tilbudt klager omruting i tråd med forordningen, anbefaler nemnda at SAS dekker utgiftene til de nye billettene med SAS og EgyptAir, fratrasket allerede refundert beløp for de refunderte billettene fra Gotogate. I tillegg anbefaler nemnda at SAS dekker klagers utgifter til hotellovernatting i København.

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 SAS dekker utgiftene til de nye billettene med SAS og EgyptAir, fratrasket allerede refundert beløp for de refunderte billettene fra Gotogate. I tillegg anbefaler nemnda at SAS dekker klagers utgifter til hotellovernatting i København.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)