

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om at reisebyrået ikke kan ta gebyr ved refusjon av billettprisen når flyselskapet har kansellert en avgang.

Dato

16.02.2021

Saksnummer

2020-01793

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en del billetter med SAS hos Gotogate for seg og sin familie i forbindelse med en reise til Skandinavia våren 2020:

- 1 billett med SK489 Stockholm – Oslo 19. april
- 2 billetter med SK4546 Oslo – Alta 22. april
- 2 billetter med SK4159 Trondheim – Bergen 4. mai
- 1 billett med SK262 Bergen – Helsinki 8. mai

Som følge av Covid-19 pandemien og fordi skandinaviske land stengte grensene ble avgangene kansellert. SAS har bekreftet at de vil refundere 100% av billettprisen til Gotogate, men reisebyrået tar 40-50% av billettprisen i gebyr for å videreformidle refusjonen til klager. Hun finner denne praksisen graverende under de rådende omstendigheter der de fleste flyavganger er kansellert av flyselskapene og ikke kunden. Klager hadde også bestilt noen billetter av SAS direkte og disse er refundert 100% av flyselskapet direkte uten at det er trukket noe gebyr. Gotogate har vist til sine vilkår punkt 3.5.1 og 3.5.2, men klager mener gebyrer som Gotogate kan ta i henhold til vilkårene gjelder der kunden selv kansellerer eller gjør endringer i sin bestilling.

Så lenge SAS har bekreftet at de vil refundere 100% av billettprisen mener klager hun har krav på det samme siden SAS kansellerte de aktuelle flyavgangene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate sine nettsider er drevet av Gotogate International AB, en formidler av flytjenestene som tilbys på nettsidene. Gotogate er kun formidler av disse tjenestene og selve avtalen om en flyreise inngås mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. De er ikke medleverandør av flytjenestene, men bundet av instruksjoner og regler fra

flyselskapene, og har derfor en begrenset rolle og forpliktelse i forhold til flytjenester som ikke er levert av dem. Gotogate informerer tydelig om sin rolle flere steder på nettsidene og i sine generelle vilkår. Klager har bekreftet å ha lest og akseptert de generelle vilkårene da hun bestilte billettene.

De aktuelle flyavgangene ble kansellert som følge av Covid-19 pandemien. Gotogate har sendt refusjonssøknader til SAS for klagers billetter til de kansellerte avgangene. Gotogate kan ikke garantere at flyselskapet vil refundere billettene og heller ikke om de vil bli 100% refundert av flyselskapet. På grunn av svært mange refusjonssøknader vil behandlingen av alle søknadene ta tid. Gotogate vil refundere klager billettprisen fratrullet et gebyr på 30 euro pr. billett i henhold til sine vilkår når de har mottatt refusjonen fra SAS.

Nemnda bemerker

I vilkårene til Gotogate/Marco Polo, som klager aksepterte ved avtaleinngåelsen, kommer det frem i punkt 1.1.3 at «Ved å bruke portalen til å kjøpe reisetjenester gir du oss tillatelse til å samhandle med den relevante tjenesteyteren på dine vegne, herunder formidle betaling for selve reisetjenestene, for å sikre at transaksjonen mellom deg og tjenesteyteren blir gjennomført. Prisen som oppgis for selve reisetjenestene, kan inkludere et gebyr for tjenestene vi yter som formidler av avtalen mellom deg og den aktuelle tjenesteyteren.»

Nemnda mener det ikke er grunn til at gå nærmere inn på en vurdering av om det nevnte punktet i vilkårene medfører at klager har akseptert en avtale om at Gotogate/Marco Polo kan ta et gebyr på 30 euro for å videreformidle refusjonen til klager fra flyselskapet.

Dette fordi nemnda uansett mener at det er urimelig av Gotogate/Marco Polo å ta et slikt gebyr i en situasjon der det er flyselskapet som har kansellert. Det vises til avtaleloven § 36. Videre vises det til at dette er lagt til grunn i flere avgjørelser fra nemnda, herunder sak 2020-02445, sak 2020-01608 og sak 2020-02537.

Nemnda anbefaler derfor at Gotogate/Marco Polo refunderer hele billettprisen til klager, uten at det tas gebyr.

Vedtak

Transportklagenemnda – fly anbefaler Gotogate/Marco Polo refunderer hele billettprisen til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

