

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og full refusjon av billetter grunnet kansellering som følge av Covid-19.

Dato

16.02.2021

Saksnummer

2020-02125

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer) hadde bestilt en reise hos Gotogate med Qatar Airways t/r Oslo - New Delhi via Doha 23. juni - 30. juli 2020. Under to uker før avreise, den 11. juni, ble klager informert om at reisen var kansellert.

Klager kontaktet sin bank, American Express, som refunderte klagers billetter. Banken har imidlertid i etterkant belastet klager for det samme beløpet igjen fordi Gotogate hevder de ikke har mottatt beløpet fra flyselskapet. Qatar Airways hevder de har refundert billettene til Gotogate. Klager kommer ingen vei med banken eller med Gotogate.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av billettene kroner 17 810.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate har i det vesentlige anført:

Gotogate er en formidler av flybilletter, og må forholde seg til flyselskapenes regler og vilkår.

Den 24. november 2019 bestilte klager en reise på Gotogates nettsider. Dessverre ble reisen rammet av den pågående Covid-19 pandemien. Da klager har kontaktet sin bank for å gjøre en Chargeback på beløpet, kan Gotogate ikke lenger behandle denne refusjonssaken, Klager må heretter forholde seg til sin bank.

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

QR570 fra Doha til Delhi ble kansellert som følge av Covid-19 pandemien. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Qatar Airways kontroll, og fordi den berørte flyvningen var fra et tredjeland med et ikke-europeisk flyselskap. Qatar Airways har refundert flybillettene til reisebyrået.

Nemnda bemerker

Klager hadde følgende flyvninger booket gjennom Gotogate:

Tirsdag 23. juni Oslo- Doha (QR176)

Onsdag 24. juni Doha - New Delhi (QR570)

Torsdag 30. juli New Delhi - Doha (QR579)

Torsdag 30. juli Doha- Oslo (QR175)

Nemnda har i brev til Qatar Airways bedt flyselskapet informere om QR176 fra Oslo til Doha den 23. juni gikk etter rutetabellen. Qatar Airways har ikke svart nemnda på spørsmålet. Nemnda legger etter dette til grunn at QR176 ble kansellert på lik linje som videreforbindelsen QR570 fra Doha til Delhi den 11. juni 2020.

Kansellering gir passasjerer 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. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 11. juni, mindre enn to uker før avgang.

Flyselskapet har opplyst at QR570 mellom Doha og Delhi ble kansellert grunnet covid-19. Det er ikke opplyst eller dokumentert hva som er årsaken til kanselleringen av QR176. Nemnda mener at flyselskapet ikke har godtgjort at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått dersom alle rimelige tiltak ble truffet. Klager har etter dette krav på standarderstatning 600 euro per person.

Ved kansellering har klager også krav om omruting eller refusjon etter artikkel 8. Klager ble ikke tilbudt omruting.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjektet etter forordningen. Flyselskapet hevder at det har refundert klagers flybilletter via reisebyrå, men det er ikke fremlagt dokumentasjon på dette.

Nemnda mener at Qatar Airways må refundere klagers billettutgifter. Flyselskapet er ikke forhindret fra å kreve regress fra reisebyrået.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Qatar Airways utbetaler 600 euro per person i standarderstatning, samt refunderer billettutgiftene.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)