

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

28.06.2023

Saksnummer

2023-00222

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

United Airlines

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

I februar 2020 bestilte klager (to personer) en reise hos Gotogate med Lufthansa og United Airlines fra Oslo til Managua t/r via Frankfurt og Houston med avreise fra Oslo den 16. juli 2020. Pris NOK 28 205, bookingreferanse var L3H6TO hos Gotogate, og NI28HF hos United Airlines.

Den 16. mars 2020 mottok klager e-post fra Gotogate om at reisen (NI28HF) var kansellert av flyselskapet som følge av covid-19 pandemien. Han fikk omgjort billettene til en åpen billett.

Senere ble klager informert om at flybillettene ikke var refunderbare, men at de kunne endres. I november 2021 fikk klager derfor booket om billettene til en ny reise fra Oslo til Managua via London, New York og Houston for reise 23. juni til 14. juli 2022. Klager måtte betale NOK 3 055 i endringsgebyr. Bookingreferanse var L3H6TO hos Gotogate, og JPQ243 hos United Airlines.

Den 26. februar 2022 mottok klager en e-post fra Gotogate med informasjon om at også denne reisen (JPQ243) var kansellert av flyselskapet, og klager fikk tre alternativer:

- Booke om til nye flyvninger
- Søke om åpen billett/voucher som kan benyttes for senere bestillinger hos United Airlines
- Søke flyselskapet om full refusjon

Klager valgte full refusjon. Gotogate får imidlertid avslag fra flyselskapet med begrunnelse av at flybillettene er betalt i rubler (RUB). Klager stiller seg uforstående til dette, og mener det må være Gotogate som har lagt inn denne valutaen.

Klager krever full refusjon av flybilletten NOK 28 205 og gebyret på NOK 3 055.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate har i det vesentlige uttalt:

Klagers billetter for avreise i juli 2020 ble dessverre kansellerte av United Airlines som følge av covid-19 pandemien. Klager ønsket å endre billettene til avreise i juni 2022, og måtte betale et gebyr på NOK 3 055 (NOK 2680 i prisdifferanse fra flyselskapet og NOK 375 i administrasjonsavgift fra Gotogate). Dessverre ble også denne reisen kansellert av United Airlines.

Gotogate har søkt refusjon fra flyselskapet, men har fått avslag med den begrunnelse at flybillettene er betalt i rubler (RUB). For å kunne tilby kundene de beste prisene, velger vi de rimeligste flybillettene, noe som betyr at de kan utstedes i en valuta som avviker fra valutaen presentert på nettsiden vår. Dette i henhold til reisebyråets reisevilkår.

Gotogate er kun en formidler av flybilletter, og må forholde seg til flyselskapenes regler og vilkår. Gotogate kan kun tilby refusjon i de tilfeller de mottar tilbakebetaling av flybilletter fra flyselskapene.

Lufthansa har i det vesentlige uttalt:

Lufthansa viser til utskrift av klagers bookinghistorikk som viser at ingen av Lufthansas flyvninger i reiseruten ble kansellert. Flyvningene som ble kansellerte skulle opereres av United Airlines, og billetten er utstedt av United Airlines. Klager bes derfor henvende seg til United Airlines.

United Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

United Airlines har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og Managua i 2020 ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i). Dette er heller ikke krevet.

Kanselleringen av klagers reise i 2020 skjedde under covid-19 pandemien. Nemnda oppfatter den ordningen som klager ble tilbudt med en «åpen billett» tilsvarer en voucher. Som følge av det store antallet kansellerte flyvninger ga EU-kommisjonen en veileder når det gjaldt utstedelse av vouchere (tilgodelapper) i stedet for kontant refusjon av billettprisen til passasjerer: «KOMMISSIONENS HENSTILLING (EU) 2020/648 af 13. maj 2020 om vouchers, som passagerer og rejsende får som alternativ til tilbagebetaling af aflyste rejse- og transporttjenester i forbindelse med covid-19-pandemien»

Nemnda viser til punkt 3 der det heter:

«Vouchere bør have en gyldighedsperiode på mindst 12 måneder. Uden at det berører punkt 5 bør operatører og arrangører automatisk og senest 14 dage efter udløbet af gyldighedsperioden tilbagebetale voucherbeløbet til den pågældende passager eller rejsende, hvis ikke voucheren er blevet indløst. Dette gælder også for tilbagebetaling af voucherens resterende beløb, hvis den tidligere er blevet delvist indløst.»

Nemnda viser videre til punkt 4 der det heter:

«Hvis vouchere har en gyldighedsperiode, der er længere end 12 måneder, bør passagerer og rejsende senest have ret til at anmode om at få pengebeløbet tilbagebetalt 12 måneder efter udstedelsen af den pågældende voucher. De bør til enhver tid derefter have samme ret, for så vidt andet ikke er bestemt i gældende lovbestemmelser om tidsbegrænsning. Operatører og arrangører kunne overveje at gøre det muligt at få tilbagebetalt værdien af vouchere på et tidligere tidspunkt end 12 måneder efter udstedelsen, hvis den pågældende passager eller rejsende anmoder herom.

Klager har krav på refusjon ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting. Det er ikke bestridt at klager etter den første kanselleringen i mars 2020 fikk beskjed om at det ikke var mulig å få refusjon av flybillettene, men at han kunne få en "åpen billett". Det var klagers ønske å motta refusjon, noe han hadde krav på, men ikke fikk. Nemnda mener at klager ikke skal belastes med et endringsgebyr knyttet til den åpne billetten.

Det er det transporterende selskap som er ansvarlig overfor klager etter forordningen, EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1, også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Nemnda mener derfor at United Airlines må refundere klagers flybilletter med NOK 28 205, samt endringsgebyret på NOK 2 680 direkte til klager, uavhengig hvilken valuta flybillettene er betalt i. Dersom det er grunnlag for det, kan flyselskapet eventuelt kreve regress fra Gotogate.

Klager krever også refusjon av administrasjonsgebyret fra Gotogate med NOK 375.

Etter forordningen har klager krav på refusjon av "hele" billettprisen jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a.

Nemnda kan ikke se at Gotogate har godtgjort at de har hjemmel verken i lov eller avtale for å kreve et slikt gebyr i tilfeller hvor flyselskapet kansellerer. Dersom Gotogate hadde fremlagt et avtalerettslig grunnlag, mener nemnda uansett at et slik administrativt gebyr er urimelig når det er flyselskapet som kansellerer reisen, jf. avtaleloven § 36. Det vises i den forbindelse til sak 2020-02445 og sak 2020-01608.

Nemnda anbefaler etter dette at Gotogate refunderer administrasjonsgebyret på NOK 375.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra syv dager etter at klager har krevd refusjon

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at United Airlines refunderer klagers flybilletter med NOK 28 205 og endringsgebyret på NOK 2 680 direkte til klager. Nemnda anbefaler videre at Gotogate refundere administrasjonsgebyret til klager på NOK 375.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)