

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter. Kansellert flyreise.

Dato

12.10.2021

Saksnummer

2021-00377

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en flyreise for to personer den 5. mars 2020 via Gotogate. Reisen skulle gå fra Oslo til Malaga den 14. november 2020 (DY1804) og Malaga til Oslo den 28. november 2020 (DY1805). Den 25. oktober 2020 ble flyavgangen kansellert. Klager fikk desember 2020 beskjed fra Gotogate om at de hadde videreformidlet søknad om refusjon til Norwegian. Klager har ennå ikke fått refusjon av billettene. Han har imidlertid fått jevnlig informasjon fra Gotogate om at Norwegian ikke har svart.

Klager krever med dette refusjon av bookingen, pålydende 7437 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate har anført følgende:

Marco Polo Travel AS, Gotogate, er en formidler av de flytjenester som tilbys på hjemmesiden Gotogate.no. Gotogate opptrer kun som en formidler. Avtalen om utføring av tjenesten inngås direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Gotogate er ikke en medleverandør av tjenesten, og er bundet av flyselskapets instruksjer og regler. Gotogate sin rolle og plikter begrenser seg til egne tjenester. Det informeres tydelig om dette på deres hjemmesider, samt bestillingsvilkår. Klager har bekreftet å ha lest og forstått disse ved gjennomføring av bookingen. Vilkårene til Gotogate statuerer følgende:

- Gotogate opptrer kun som en formidler.
- Gotogate er ikke en del av avtalen mellom kunden og flyselskapet.
- Gotogate har ingen innflytelse over flyselskapets regler og restriksjoner.
- Gotogate tar ikke ansvar for gjennomføring, evt ikke-gjennomføring, av flytjenestene, og vil kun refundere hvor de har mottatt refusjon fra det aktuelle flyselskapet.

Kundens flyreise ble innstilt grunnet den ekstraordinære situasjonen med covid-19.

Marco Polo AS, Gotogate, benekter klagers krav om full refusjon. Gotogate må som formidler alltid følge flyselskapets regler og retningslinjer. Norwegian gjennomgår en rekonstruksjon og har dessverre sperret muligheten for refusjon av billetter for avreiser eller endringer inntruffet før den 17. november 2020. Dette er naturligvis beklagelig, men ingenting som Gotogate kan påvirke eller holdes ansvarlige for. Gotogate håper imidlertid Norwegian vil åpne opp for refusjoner igjen innen kort tid.

Ved bookingen har kundens betaling omgående blitt formidlet til Norwegian. Dette i henhold til reisevilkår. Det er ikke mottatt refusjon fra flyselskapet. Gotogate vil bli rammet hardt økonomisk dersom de forventes å erstatte kunden i situasjoner hvor det ikke foreligger finansielle midler til å dekke kostnaden. Gotogate kan ikke holdes ansvarlig for avtalen inngått mellom kunden og flyselskapet. Om kunden har ytterligere krav skal disse rettes direkte til flyselskapet.

Norwegian har tross oppfordring ikke fremmet tilsvar til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Flyselskapet Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger til grunn at én eller flere av klagers flyvninger ble kansellert. Klager har opplyst at det ble gitt beskjed om kanselleringen den 25. oktober 2020.

Klager har i denne saken ikke rett på standarderstatning fordi klager fikk beskjed om kanselleringen mer enn to uker før avreise, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c) i).

Ved kansellering fra flyselskapets side har passasjerene rett på refusjon hvis de velger det, jf. EU-forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8. Klager har i denne saken krevd refusjon.

Reisen er kjøpt via et reisebyrå. Det er imidlertid flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004.

Klagers booking bestod også av diverse ekstratjenester (innsjekket bagasje, plassreservasjon, innsjekking, flyoppdateringer via SMS, bestilingsreferanse via SMS og Supportpakke). Dersom disse er en del av billettprisen, hvilket nemnda mener er uklart, så vil dette være en del av klagers refusjonskrav mot Norwegian. Betaling for tjenester som ikke er en del av billettprisen anbefaler nemnda at Gotogate refunderer til klager i henhold til vilkårene for kjøpet.

Norwegian har gjennomgått en restruktureringsprosess i Irland og i Norge etter midlertidig lov om rekonstruksjon, og Oslo tingrett avsa 12. april 2021 kjennelse om

stadfestelse av rekonstruksjon med tvangsakkord. Fristdagen er satt til å være 18. november 2020. Dette innebærer at krav mot Norwegian som har oppstått før 18. november 2020 ikke vil gjøres opp fullt ut, men behandles på lik linje med andre uprioriterte krav. Slike usikrede kreditorer vil motta en gitt prosent av det opprinnelige kravet de hadde. Dette omfatter også forbrukeres refusjonskrav.

Norwegian har oppgitt til nemnda at alle krav på refusjon som er oppstått før 18. november 2020 er registrert i selskapets register for utbetalinger og vil bli håndtert i tråd med rekonstruksjonsplanen. Nemnda legger til grunn at dette også gjelder kravet fra klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer til klager i henhold til rekonstruksjonsplanen for selskapet. Gotogate anbefales å refundere eventuelle refunderbare ekstratjenester.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)