

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett.

### Dato

31.05.2024

### Saksnummer

2023-03351

### Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Avianca

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte den 30. juni 2023 en reise fra Booking.com med flyselskapet Avianca med følgende reiserute:

AV9747 30JUL23 Cartagena (12:29) – Bogota (13:59)

AV244 30JUL23 Bogota (15:30) - New York (22:30)

Reisen kostet 3 336 NOK.

Klage ble akutt syk før avreise og måtte derfor bestille reise hjem fra Brasil til Oslo på et tidligere tidspunkt enn den 30. juli. Klager sendte derfor forespørsel om kansellering og refusjon av reisen til Booking.com. Klager mottok den 25. juli en e-post fra booking.com om at det ikke var mulig å få refundert billettene i henhold til flyselskapets regler, og at reisen derfor ikke var kansellert.

Klager krever refusjon av billetten kjøpt hos Booking.com som det ikke var mulig å kansellere. Klager krever 3 336 NOK refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Avianca har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Booking.com, herunder Gotogate, har i det vesentlige anført:

Marco Polo Travel As, Gotogate, er et mellomledd for reisetjenestene, inkludert flybilletter, som tilbys på nettstedet Gotogate.no. Vi opptrer utelukkende i egenskap som formidler. Avtale om flybilletter og flytjenester inngår således direkte mellom forbrukeren og det aktuelle flyselskapet. Booking.com, herunder Gotogate, er ikke medleverandør av tjenestene og er ikke part i kontraktsforholdet mellom forbruker og flyselskap. Dette betyr at disse selskapenes forpliktelser er begrenset til det å være

formidler og til eventuelle tilleggstjenester (våre egne tjenester) som forbrukeren kjøper fra oss.

Selskapenes rolle som formidler er tydelig beskrevet på selskapenes hjemmesider og i reisevilkårene. Kunden har ved booking, og før betaling, bekreftet reisevilkårene, samt at kunden har lest og forstått reisevilkårene.

Se vedlagte reisevilkår. Vær spesielt oppmerksom på at de nevnte selskapene:

- kun opptrer som formidler i levering av reisetjenester
- er ikke part i avtalen mellom forbrukeren og flyselskapet
- har ingen innflytelse på flyselskapets vilkår og betingelser
- kan ikke ta ansvar for utførelsen av reisetjenesten, og kan kun formidle refusjoner som de har mottatt i retur fra det aktuelle flyselskapet

Kunden bestilte reisen din den 30. juni 2023 for en person fra Cartagena de Indias til New York via Bogota med utførende flyselskap Avianca. Kundens reise hadde planlagt avgang den 30. juli 2023.

Kunden kontaktet formidlerselskapene den 21. juli 2023 og ba om å få kansellere reisen. Selskapenes kundeservice hadde ikke mulighet til å se flyselskapets avbestillingsregler, hvilke resulterte i at saken ble sendt videre til selskapenes interne support for å undersøke dette nærmere.

Den 22. juli 2023 har sendte support en forespørsel til flyselskapet om de tillater refusjon for denne bestillingen.

Den 25. juli 2023 fikk selskapene informasjon fra Avianca at kunden billett ikke er refunderbar i henhold til deres policy. Denne informasjonen ble meddelt kunden samme dag.

Gotogate har handlet i tråd med reisevilkårene og i henhold til avtalen som er inngått med kunden ved bestilling. Kunden har godkjent disse reisevilkårene, hvor det tydelig fremgår at den bindende kontrakten inngås mellom kunden og flyselskapet. Gotogate er kun ansvarlig for refusjon dersom selskapet har mottatt penger fra flyselskapet, noe som ikke er tilfellet her.

Marco Polo Travel AS, Gotogate, bestrider etter dette kundens krav om å få full refusjon tilbake for bestillingen da dette ikke er tillatt i henhold til flyselskapets retningslinjer.

Vær oppmerksom på at beslutningene til flyselskapet er helt utenfor selskapenes kontroll, og at Marco Polo Travel AS, Gotogate, ville lide store økonomiske skader dersom de skulle forventes å tilbakebetale forbrukere i situasjoner hvor der de ikke

har økonomiske midler til å dekke kostnadene. Formidlerselskapene kan ikke holdes ansvarlig for den avtalen som er inngått mellom kunden og flyselskapet.

### **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. Avianca har, tross oppfordring, ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Ved bestilling av en flyreise på internett er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Klager har fremmet krav om refusjon av billettprisen på 3 336 NOK. Hvorvidt klager har rett på full refusjon av billettene, avhenger dermed av billettvilklårene som er fastsatt av selskapet.

Booking.com har i sitt tilsvare skrevet at de undersøkte med Avianca om det var mulig å få billettene refundert ved avbestilling, men fikk beskjed om at det forelå ikke-refunderbare billetter og det i henhold til vilkårene dermed ikke var mulig å refundere klager. Klager har kommentert selskapets anførsel om at det foreligger ikke-refunderbare billetter. Nemnda er i lys av dette av den oppfatning at klager ikke har sannsynliggjort at det foreligger refunderbare billetter. Nemnda anbefaler etter dette at klager ikke gis medhold i sitt krav om refusjon av disse, verken overfor Avianca eller overfor formidlingsselskapet booking.com.

Det følger av kommunikasjonen mellom klager og booking.com at reisen ikke ble kansellert. Klager reiste ikke på billettene. Klager vil i lys av dette ha rett til å få refundert myndighetspålagte skatter og avgifter på de ubrukte billettene. Nemnda mener at Avianca må refundere slike skatter og avgifter til klager hvis ikke det allerede er gjort.

Utover dette anbefaler nemnda at klager kontakter sin forsikring for å sjekke om det er mulig å få dekning for sine utgifter der.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Avianca refunderer skatter og avgifter på de ubrukte billettene til klager dersom dette ikke allerede har blitt gjort. For øvrig gis ikke klager medhold.

### **Nemndas representanter**

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

