

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av billetten.

Dato

04.11.2022

Saksnummer

2022-01189

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Malaysia Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo via Doha og Kuala Lumpur til Brisbane den 13. juni 2022 med Malaysia Airlines kjøpt hos Gotogate. Den 28. mai 2022 fikk klager beskjed om kansellering av flyet mellom Doha og Kuala Lumpur. Det ble gjort forsøk på å finne et annet fly, noe som ikke ble mulig.

Det endte med at klager kjøpte seg en ny billett, men denne billetten var nå doblet i pris. Ny billett kostet NOK 19 416.

Klager krever å få refundert NOK 10 251. Det ble opprinnelig betalt NOK 10 626, men ifølge Gotogate tar de service fee på NOK 375 noe klager synes er greit så lenge de refunderer for servicen de ikke leverer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Malaysia Airlines har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Gotogate har i det vesentlige anført at klager booket en reise for en person fra Oslo til Brisbane via Doha og Kuala Lumpur den 3. mai 2020. Reisen var med Malaysia fra Oslo 13. juli med ankomst Brisbane 15. juli 2022.

Flyvningen ble påvirket av kansellerte og endrede flyvninger. Gotogate viser til vedlagt dokumentasjon om at klagers flyrute ikke lengre mulig å gjennomføre etter endringer gjort av flyselskapet. Dette ble klager informert om den 28. mai 2022 og det ble tilbudt å hjelpe klager med å søke etter nye flyreiser eller søke refusjon av billetten fra flyselskapet. Klager tok kontakt med kundeservice og ba om ombooking, Gotogate sende en forespørsel til flyselskapene om autorisasjon til å gjennomføre endringen som klager ønsket.

Gotogate undersøkte igjen mulighetene for ombooking den 20. juni 2022, det var da ingen muligheter igjen da plassene var utsolgt og klager ble informert om dette. Dette er noe som Gotogate ikke kan påvirke. Klager ber så om refusjon av billetten, men det blir forklart at slik refusjon ikke tilbys av flyselskapet. Det vises til retningslinjer som Gotogate har mottatt fra flyselskapet: «not providing refund to any non-refundable tickets as well as not offering waiver of cancelation fees to any refundable tickets for a fee».

Gotogate har undersøkt mer med flyselskapet og har blitt informert om at flyselskapet overholder EU-lover angående refusjoner for kansellerte flyreiser når flyet går fra et EU-land eller fra Storbritannia. Ettersom klagers fly skulle gå fra Oslo, er det blitt mottatt informasjon fra Malaysia Airlines om at Gotogate kan søke refusjon på grunn av de kansellerte og endrede flyreisene som har blitt gjort.

Status på søknaden er «pending», noe som betyr at Gotogate venter på at flyselskapet skal behandle søknaden. Dersom flyselskapet godkjenner søknaden og overfører pengene vil Gotogate betale ut til klager.

Gotogate avviser klagers fulle krav om refusjon og erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Utbetalingen av billetten vil først finne sted når Gotogate har mottatt penger fra flyselskapet. Når det gjelder standarderstatning vil Gotogate gjøre oppmerksom på at erstatning i henhold til EU-forordningen kun kan fremmes mot flyselskapet, ikke reisebyråer.

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.

Gotogate har i sitt tilsvaret skrevet at Malaysia Airlines har informert dem om at de følger EU-reglene for refusjon av innstilte fly i tilfeller hvor flyvningen går fra et EU-land eller fra Storbritannia. Ettersom klagers fly skulle gå fra Oslo, har Malaysia Airlines informert om at Gotogate kan søke dem om refusjon for de innstilte flyvningene. Malaysia Airlines har ikke fremmet tilsvaret i saken, og nemnda legger med dette Gotogate sine opplysninger til grunn.

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. Retten til standarderstatning kan falle bort dersom det gis beskjed om kanselleringen innen visse tidsrammer. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager ble kontaktet om endringene minst to uker før planlagt avgangstid (Den 28. mai 2022).

Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c) i).

Klager har fremsatt krav om refusjon av flybillettene med Gotogate. Ved kansellering har en i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 rett på full refusjon av flybillettene. Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004. I denne saken har søknad om refusjon gått gjennom billetteier Malaysia Airlines. Malaysia Airlines har anerkjent til reisebyrået at de vil følge EU-reglene for vurdering av refusjon. Klager har også oppgitt at Malaysia Airlines har forklart at klager kan få refusjon av billettene, men at de ikke kan refundere til henne på grunn av tekniske begrensninger (siden billettene var kjøpt gjennom tredjepart). Nemnda anbefaler at Malaysia Airlines refunderer flybillettene fullt ut direkte til klager. Dersom refusjonen likevel skulle gå via Gotogate, anbefaler nemnda at Gotogate refunderer den fulle billettprisen videre til klager (uten å trekke håndteringsgebyr).

Klager har i tillegg krav på dekning av mellomlegget mellom opprinnelige og nye billetter som følge av manglende omruting, jf. Artikkel 8 i forordningen jf. luftfartsloven § 10-20.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Malaysia Airlines fullt ut refunderer klagers opprinnelige booking med Gotogate (10 626 NOK). Dersom refusjonen likevel skulle gå via Gotogate, anbefaler nemnda at Gotogate refunderer den fulle billettprisen videre til klager (uten å trekke håndteringsgebyr). Det anbefales videre at mellomlegget mellom opprinnelige og nye billetter dekkes.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Joachim Sponheim (SAS)