

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av bestilt reise.

### Dato

04.03.2016

### Saksnummer

0700/15F

### Tjenesteyter

Gotogate

Krav om refusjon av bestilt reise.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise hos Gotogate inkludert avbestillingsbeskyttelse. Klagers kone er fra Guatemala, og reisen skulle gå fra Guatemala City til Oslo via Miami og London den 14. mai 2015.

Erfaringsmessig tar det svært lang tid i Guatemala å få transittvisum til USA, klager bestemte seg derfor for å benytte seg av avbestillingsbeskyttelsen og kansellere reisen. Da Gotogate deretter forklarte at billett kostnadene ikke ville bli refundert ba han om at billetten ble opprettholdt. Han fikk til svar at reisen allerede var kansellert.

Da klager bestilte reisen så han ikke begrensningene som lå under reglene om avbestilling. Han mener dette er villedende forbrukerveiledning. Klager mener Gotogates fremgangsmåte ikke kan være i tråd med norsk lov.

Klager krever full refusjon av bestilt reise, kroner 14 227, med fratrekk av avbestillingsgebyr kroner 284.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Gotogate har i det vesentlige anført:

Når man bestiller avbestillingsbeskyttelse kommer følgen frem i tydelig tekst på Gotogates nettside:

#### «Avbestillingsbeskyttelse

**Du blir syk, eller ulykke skjer så du ikke kan reise.**

**Bestill vår avbestillingsbeskyttelse! Dette innebærer at du kan avbestille din reise om du, ditt reisefølge, eller noen i nær familie utsettes for alvorlig sykdom, ulykke eller dødsfall. Legeerklæring kreves.**

## **Les mer om vilkårene her:»**

Klager fullførte bestillingen og krysset av for å ha lest og akseptert Gotogates regler og vilkår:

**«Jeg har lest og akseptert reisevilkårene og kontrollert at alle opplysninger i bestillingen er korrekte. Jeg godkjenner totalprisen på 13 430,-.»**

I vilkårene kommer det frem detaljerte opplysninger og regler for avbestilling.

Den 12. april mottok Gotogate en e-post fra klager hvor han ber om at reisen kanselleres da klagers kone ikke har fått visum. Siden manglende visum ikke er gyldig årsak for bruk av avbestillingsbeskyttelsen, ba Gotogate klager om å bekrefte at reisen likevel skulle kanselleres. Klager bekreftet per e-post den 16. april at reise skulle kanselleres.

Den 27. april mottok Gotogate en ny e-post fra klager hvor han angrer seg og likevel ikke ønsker å kansellere reisen, siden hans kone nå hadde fått visum. Reisen var da allerede kansellert. Refunderbare skatter og avgifter på kroner 1 096 ble refundert klagers bankkort den 15. mai.

Klager mener han kunne angre sin avbestilling siden han hadde kjøpt fleksibel billett. Dette gjelder på en gyldig billett, ikke på en kansellert reise.

Gotogate kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Gotogates brev.

## **Nemnda bemerker:**

Klager bestilte en fleksibel billett. Det innebærer at han hadde anledning til å endre reisetidspunkt.

Klager bestilte også «avbestillingsbeskyttelse». Det innebærer at billetten kunne avbestilles ved alvorlig sykdom. Nemnda er av den oppfatning at vilkårene for avbestillingsbeskyttelsen kommer klart frem på Gotogates hjemmeside.

Klager avbestilte reisen fordi det ville ta lang tid før / usikkert om hans kone ville få transittvisum til USA. Klager bekreftet avbestillingen til tross for at Gotogate opplyste ham om at han ved avbestilling ikke ville få refusjon av flyselskapet på billetten.

Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å krav om refusjon av hele billettprisen. Nemnda viser til at «avbestillingsbeskyttelsen» ikke gjaldt i et slikt tilfelle.

Nemnda viser videre til at klager bekreftet avbestillingen til tross for at Gotogate opplyste ham om at det ikke var noen refusjon fra flyselskapet på billetten. Gotogate avbestilte deretter billetten hos flyselskapet. Det er ikke mulig å omgjøre dette fordi klager angret på avbestillingen.

Gotogate har refundert offentlige flyskatter og avgifter med 1 096 kroner. Myndigheter og flyplasser pålegger flyselskap å kreve inn skatter og avgifter per reisende passasjer. Disse skattene og avgiftene kreves bare fra flyselskapet når passasjeren faktisk velger å reise. Dersom passasjeren ikke benytter seg av sin planlagte reise, har passasjeren rett til å få refundert slike offentlige skatter og flyplassavgifter.

Det er kun offentlige skatter og flyplassavgifter som kan kreves refundert. I dette tilfellet synes det som om flyselskapet har tatt med drivstofftillegget under «skatter og avgifter». Når flyselskapet inkluderer andre kostnader enn offentlige skatter og flyplassavgifter i det man oppgir som «skatter og avgifter» på billetten, vil det være svært vanskelig for kunden å forstå hvor mye man har krav på å få tilbakebetalt fra flyselskapet dersom man ikke reiser.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at klager har fått refundert de offentlige skatter og flyplassavgifter. Klager har ikke rett til å få refundert drivstofftillegget selv om dette er kamuflert som en skatt/avgift.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*