

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyr på feil bestilt billett.

### Dato

14.05.2019

### Saksnummer

2018-01977

### Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Gotogate t/r Evenes - Manila, pris kroner 6 996. Etter endt bestilling oppdaget klager at han hadde fått en annen billett enn den han hadde valgt. Klager kontaktet Gotogate og krevde å få avbestille billetten mot full refusjon. Gotogate svarte med å ta et gebyr på kroner 4 000 for å avbestille reisen.

Klager stiller seg sterkt kritisk til beløpets størrelse.

Klager krever å få refundert gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 26. juni bestilte klager en reise på Gotogates hjemmeside. Før klager gjennomførte og betalte bestillingen krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er den reisendes ansvar å kontrollere at alle opplysninger i bestillingen er i samsvar med det han ønsker.

Den 27. juni kontaktet klager Gotogate og ønsket å avbestille sin reservasjon som han mente var feil. Klager ble informert om at avbestillingsforsikringen kun gjelder ved akutt sykdom. Klager forklarte at sykdom ikke var årsaken til at han ville kansellere, og han ble deretter informert om at i henhold til Qatar Airways regler kunne billetten avbestilles mot et gebyr på kroner 3 652. I tillegg kom Gotogates gebyr på kroner 587. Totalt kroner 1 882 ble refundert klagers konto.

At klager bestilte feil er selvsagt beklagelig, men dette er forhold utenfor Gotogates kontroll.

Gotogate kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Gotogates brev.

### **Nemnda bemerkar**

Klager bestilte en reise t/r Evenes - Manila på Gotogates hjemmeside. Etter bestillingen var gjennomført oppdaget klager at billetten ikke var som forventet og ønsket å kansellere reisen. Han kontaktet reisebyrået som forklarte at flyselskapet tillot avbestilling mot et gebyr.

Noen flyselskap gir anledning til endring eller avbestilling mot gebyr. Disse gebyrene varierer fra billetttype til billetttype. Slike regler er ikke lovbestemte og varierer fra flyselskap til flyselskap.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde gjør en feil som i dette tilfellet, har han ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda forstår at det kan virke urimelig å bli avkrevd et gebyr i denne størrelsesorden. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at Gotogate i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)