

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.04.2016

Saksnummer

0745/15F

Tjenesteyter

Gotogate

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise Nairobi - Oslo t/r for reise 28. mars - 31. oktober 2015. Ved avreise den 28. mars meldte klagers kone fra om at hennes sønn ikke kunne være med på reisen grunnet sykdom, men at han ville benytte returbilletten den 31. oktober. Senere fikk klager beskjed om at sønnen ikke kunne benytte returbilletten da utreisen ikke var benyttet.

Den 2. april mottok klager en reiserute fra Gotogate med en ruteendring, her står fortsatt sønnens navn oppført og bekreftet. Klager mener det er urimelig at Gotogate i ettertid hevder at hans returbillett ikke kan benyttes.

Sønnen fikk ikke benyttet returbilletten da han ikke hadde benyttet utreisebilletten.

Klager krever erstatning.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Før man får gjennomført en bestilling på Gotogates nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at Gotogate er en formidler av flybilletter, og må forholde seg til flyselskapenes regler.

Den 19. mars kontaktet klager Gotogate for å endre avreisedato fra 21. til 28. mars mot et endringsgebyr. To dager etter utreisen ble Gotogate på nytt kontaktet av klager, hvor det ble gitt beskjed om at en av de reisende ikke hadde reist. Klager spurte om returen likevel kunne benyttes, og det ble bedt om refusjon av ubenyttet utreise. Gotogate informert klager om at det ikke var mulig å benytte returen, og at det ikke er noen refusjon på billetten. Dette i henhold til flyselskapenes regler.

Gotogate vil aldri nekte en passasjer å reise. Reisebyrået plikter kun å informere klager om flyselskapenes regler som reisebyrået har gjort i dette tilfellet.

Gotogate kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Gotogates brev.

Nemnda bemerker:

Gotogate er en formidler av flybilletter. Gotogate har ingen innflytelse på flyselskapenes vilkår eller flyvninger.

Gotogate har i dette tilfellet formidlet flyselskapets vilkår om at returen ikke kan benyttes dersom utreisen ikke er benyttet. Gotogate har ikke kansellert sønnens returreise. Det fremgår videre at flyselskapet så sent som i august 2015 ikke hadde kansellert sønnens returreise. Informasjonen om tidsendringen som ble sendt ut i april, som omfattet så vel klagers kone som hennes sønn, var således riktig,

Flyselskapet avviste sønnen ved fremmøte til returreisen. Etter nemndas vurdering kan ikke Gotogate lastes for dette.

Nemnda finner 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, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten 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.