

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

27.10.2017

Saksnummer

2016-01222

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

United Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise hjem fra Bucaramanga i Colombia til Oslo via Panama City, Washington og Frankfurt den 15. mai 2016. Ved innsjekk fikk reisefølget beskjed om at noe var galt med billettene, og at feilen hadde oppstått på utreisen da klager hadde opplevd en forsinkelse og billetten måtte skrives om av United Airlines som opererte den aktuelle flyvningen. Klager kontaktet både United Airlines og Gotogate, begge mente det var SAS som hadde kontrollen på billettene.

Klager endte opp med å kjøpe nye billetter for tilsammen kroner 44 780 som var det billigste de fikk tak i.

Klager krever refusjon av kroner 44 780.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate er en formidler av flybilletter og står ikke ansvarlig for utførelsen av selve flyvningen. Den 12. februar 2016 bestilte klager en billett t/r Oslo - Bucaramanga for fire personer. Billettene ble utstedt uten problemer og alt var i orden. På utreisen opplevde klager en forsinkelse som medførte at United Airlines måtte booke om klagers billetter. Flyselskapet skrev om billettene slik at klager kom seg frem, men glemte å oppdatere billetten. Dette medførte at billetten ikke var klar og ferdig omskrevet da klager skulle sjekke inn på returen. Det er flyselskapets plikt å påse at hele billetten er i orden etter en omskrivning.

I henhold til Gotogates regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest ved bestilling, kan flyselskapene på kort varsel endre sine tidtabeller eller kansellere sine fly. Gotogate informerer kundene sine om eventuelle endringer, men har som formidler ingen kontroll

over flyselskapenes endringer. Reisebyrået tar derfor ikke ansvar for kostnader som kan oppstå i slike tilfeller.

SAS hevder at Gotogate har utstedt billetten på feil dokument, reisebyrået mener påstanden er både feil og irrelevant i denne saken.

Gotogate kan ikke imøtekomme klagers krav.

Sekretariatet har bedt om en uttalelse fra SAS som i det vesentlige har anført:

Gotogate har ved en feiltagelse har utstedt billetten på et SAS-dokument. Reglene er at man skal skrive ut billetten på det selskap som opererer den første oversjøiske flyvningen, og i dette tilfellet er det United Airlines. United Airlines har gjort endringer på utreisen, SAS har ikke tilgang til reservasjonen da United bruker et annet bookingsystem enn SAS. Klager bes henvende seg til United Airlines eller reisebyrået som har utstedt billetten.

Nemnda bemerkner

Gotogate er formidler av flybilletter og kan som utgangspunkt ikke holdes ansvarlig for flyselskapenes handlinger.

Både Gotogate og SAS hevder at klageren og reisefølget (til sammen 4 personer), ble nektet ombordstigning på hjemreisen fordi United Airlines ikke sikret hjemreisebillettene da dette flyselskapet foretok ombookinger på utreisen. Hjemreisebillettene ble derfor avbooket. Denne synsvinkelen kan tilsi ansvar for United Airlines.

Utgangspunktet om at Gotogate ikke kan holdes ansvarlig som formidler gjelder ikke hvis årsaken til at United Airlines ikke sikret hjemreisebillettene, skyldtes feil hos Gotogate:

SAS har pekt på at Gotogate feilaktig har skrevet ut billettene på SAS, mens de skulle vært skrevet ut på United Airlines som det flyselskapet som sto for den første oversjøiske reisen. Denne feilen kan være en mulig forklaring på at United Airlines ikke sikret hjemreisen. Denne synsvinkelen kan tilsi ansvar hos Gotogate.

Nemnda har innhentet en uttalelse fra United Airlines.

United Airlines har opplyst at selskapets flygning med klageren og følget, landet 14 minutter forsinket og dermed 9 minutter for sent i forhold til minimum connection time på flyplassen i Washington (90 minutter), slik at klageren og følget ikke rakk sin videre forbindelse med Copa Airlines til Panama City. Klageren og følget ble likevel booket om til en senere flygning med Copa.

Ombookingen skjedde etter amerikanske regler. Nemnda kjenner ikke til disse. Det faller utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til en eventuell uenighet mellom klageren og det amerikanske flyselskapet United Airlines, jf FLYKN-2016-98.

Det kan heller ikke statueres ansvar overfor Gotogate for å ha solgt billetter med for kort minimum connection time siden klageren og følget ble booket om videre.

Gotogate bestrider at det var feil å skrive ut billettene på SAS, og at en slik mulig feil uansett er uten betydning. Uttalelsen fra United Airlines gir ikke grunnlag for å statuere ansvar overfor Gotogate for å ha skrevet ut billettene på SAS.

En samlet nemnd finner det beklagelig at klageren blir skadelidende i denne saken.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - finner det imidlertid vanskelig å avgjøre saken uten etter muntlige forhandlinger, og mener at saken må avvises, jf transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c).

Mindretallet - forbrukernes representanter - er slik saken er opplyst, i tvil om hvem som forårsaket problemene, men at Gotogate som kontraktspart er nærmest til å bære risikoen for dette og må bære ansvaret for klagerens tap.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly avviser saken.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)