

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon eller endring av billett. Klager kjøpte flybilletter hos online reisebyrå, og anfører at Norwegians vilkår for endring av reiser likevel må legges til grunn, da flyreisen ble markedsført som et Norwegian-produkt.

Dato

23.05.2018

Saksnummer

2017-02004

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte 14. januar 2017 en reise Oslo til Roma tur/retur med Norwegian. Reisen ble bestilt hos Gotogate. Pris for reisen var totalt kroner 4 376 for to passasjerer. Klager bestilte utreisen med direkteflyvning 25. august 2017 og retur 28. august.

Klager bestilte reisen via finn.no. Her ble reisen presentert som en reise med Norwegian, og klager ble fra finn.no sendt videre til Gotogate sine hjemmesider, hvor flybilletten også markedsføres som et Norwegian-produkt med Norwegians logo. Klager kontaktet Gotogate, og ble informert om at Norwegians vilkår ikke gjelder ved kjøp hos Gotogate.

Klager ble hverken på Finn eller Gotogate sine hjemmesider opplyst om at vilkårene/produktet var endret. Tvert i mot ble Norwegians merkevare/logo presentert begge steder. Klager er godt kjent med Norwegians vilkår, hvor endringer kan gjøres mot et endringsgebyr på kroner 400, samt eventuell prisdifferanse. Dette gjelder ikke ved kjøp hos Gotogate, som har så store endringsgebyr at det lønnet seg å kjøpe nye flybilletter.

Klager ønsket å endre billetten. På bakgrunn av at produktet fremstår og markedsføres som en Norwegian-billett, mens Norwegians vilkår likevel ikke gjelder, har klager fremsatt to alternative krav:

1. Refusjon av billettene.
2. Endring til annen dato i henhold til Norwegians vilkår som ovennevnt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Både Norwegian og Gotogate er innklaget i denne saken.

Norwegian har anført følgende i sitt tilsvaer til Transportklagenemnda:

Klager påpeker Gotogate sine vilkår for endring av reise, og krever refusjon av billettene eller endring av dato i henhold til Norwegians regler. Billettene har forfalt.

Det anføres av klager at regler og vilkår for endring av billett ikke er de samme dersom man bestiller gjennom Gotogate. Klager ble tilsynelatende gjort oppmerksom på dette da han kontaktet Gotogate for endring av reisen.

Ved endring av billett hos Norwegian vil passasjeren måtte betale en fast avgift, samt differansen mellom gammel og ny flybillett. Dersom den nye billetten er billigere, vil man ikke få refusjon. Ønsker passasjeren å endre sin reise, må han kontakte Norwegian direkte. Klager har i dette tilfellet ikke kontaktet Norwegian.

Da Norwegian ikke har blitt gitt muligheten til å endre billetten etter klagers ønske innen avreisedato, aviser Norwegian klagers krav om refusjon.

Gotogate har anført følgende i sitt tilsvaer til Transportklagenemnda:

Gotogate er en formidler av flybilletter, hoteller, leiebiler og arrangementer. Selskapet har ikke ansvar for ruteendringer, kansellerte flyvninger, bagasje og andre hendelser som oppstår ved gjennomføring av flyreisen.

14. januar 2017 bestilte klager en tur/retur-reise mellom Oslo og Roma med avgang 25. august. 2. mai kontaktet klager Gotogates kundeservice pr. telefon og ønsket å endre billettene til 22. - 24. september samme år. Klager mottok pris for endringen, og ønsket deretter ikke å endre reisen. Da reisen ble bestilt bekreftet klager at han hadde lest og akseptert Gotogates vilkår. Det er ikke mulig å bestille en reise hos Gotogate uten å godkjenne vilkårene. Av vilkårene fremgår følgende:

"Gotogate følger flyselskapenes billettregler som vanligvis er svært restriktive. For fullstendige vilkår ber vi den reisende kontakte vår kundeservice eller respektive flyselskap direkte. I de tilfellene flyselskapene tillater ombooking kan dette kun utføres 24 timer før avgang. For at Gotogate skal assistere den reisende med ombooking, må vedkommende ha tegnet vår servicepakke. Ved ombooking står den reisende for kostnadene som ombookingen medfører. Merk at ombookingen ikke er gyldig før du har mottatt en skriftlig bekreftelse fra Gotogate".

Klager skriver i sin klage til nemnda at Gotogate ikke var fulgt de vilkår som han har bekreftet ved bestilling på Gotogates hjemmesider. Klager har booket via www.gotogate.no og ikke direkte hos Norwegians egne hjemmesider. Det er Gotogates vilkår som gjelder ved eventuell endring av billett. Norwegians vilkår gjelder naturligvis

for bookinger som utføres direkte hos Norwegian. Klager har imidlertid valgt å bestille sin reise hos Gotogate og har da inngått en avtale under andre vilkår.

Klager kontaktet 2. august 2017 Gotogates kundeservice på nytt og ønsket en forklaring for hvorfor kostnadene for å endre billettene hos Gotogate var høyere enn hos Norwegian. Det er Gotogate som utfører endringer klager ønsket å gjennomføre, og Gotogate tar en ekstra kostnad for dette. Som ved alle andre tjenester tar Gotogate seg betalt for utført arbeid.

Klager skriver i sin klage at samtlige billetter med Norwegian kan endres. Dette stemmer ikke. Det fremgår at de fleste bookinger fra Norwegians hjemmesider er mulig å endre, ikke samtlige.

På ovennevnte bakgrunn avviser Gotogate klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager ønsket å endre sin flybillett som han hadde bestilt via gotogate.no.

Etter det nemnda forstår, anfører klager at det er endringsgebyret i henhold til Norwegians vilkår han skal belastes, og ikke gebyret etter vilkårene til gotogate.no, som etter det opplyste er høyere.

Nemnda viser til at når en passasjer bestiller flybilletter via en formidler av flybilletter, er det formidlerens vilkår som kommer til anvendelse. Passasjeren aksepterte formidlerens reisevilkår ved bestilling av billettene.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)