

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet feilinformasjon ved bestilling.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

880/14F

Tjenesteyter

Gotogate

Krav om refusjon av billett grunnet feilinformasjon ved bestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 20. mai 2014 bestilte klager en t/r billett fra Bogota til Oslo for reise 20. august. Hun betalte i tillegg for avbestillingsforsikring kroner 274, samt et gebyr på kroner 995 for å få en ombookingsbar billett.

Klager ble tilbudt jobb i Norge med oppstart 15. juli og kontaktet derfor Gotogate for å endre billetten. Hun ble da avvist med at det ikke var mulig å endre billetten og at ny billett ville koste kroner 11 000. Klager stiller seg sterkt kritisk til dette.

Klager endte opp med å kjøpe ny billett til kroner 6 525.

Klager krever refusjon av opprinnelig flybillett, til sammen kroner 9 962.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Gotogate er kun en formidler av flybilletter, og står ikke ansvarlig for utførelse av selve reisen som i dette tilfellet skulle være med Avianca.

Før klager fullførte sin bestilling den 20. mai krysset hun av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det fram at dersom man kjøper ombookingsbare billetter må man kontakte Gotogate for å sjekke tilgjengelighet hos flyselskapet. Videre står det at ombooking kun kan gjøres en gang og det med samme flyselskap, og det må være ledig samme priskategori hos dette flyselskapet. Dersom det ikke er ledig samme pris kan billetten oppgraderes til nærmeste ledige priskategori.

Den 5. juli kontaktet klagers kontaktperson Gotogate med forespørsel om endring, det ble lovet en tilbakemelding så snart Gotogate hadde sjekket med flyselskapet hva en endring ville koste.

Den 10. juli kjøpte klager en ny billett fra Bogota til Oslo, det vises til klagers fremlagte reisedokument.

Den 11. juli ble klagers kontaktperson informert om at det ikke var ledig i den samme priskategori, og at oppgradering av billetten ville koste kroner 11 000. Gotogate kan ikke stå ansvarlig for at den personen som ringte Gotogate misforstod denne informasjonen. Det ble samtidig informert om at returen på klagers billett ikke ville kunne benyttes dersom utreisen ikke ble benyttet.

Klager takket nei til å endre sin billett mot oppgradering, og valgte selv å kjøpe en helt ny billett. Gotogate har handlet i tråd med sine retningslinjer, og kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Gotogates brev.

Nemnda bemerker:

Gotogates ombookingsprodukt tillater ombooking av flyreisen forutsatt at det finnes plass. Hvis endringen medfører oppgradering til dyrere billett må den reisende betale dette tillegget. Ombooking kan kun gjennomføres med samme flyselskap som skulle ha utført den opprinnelige transporten.

Det fremgår av vilkårene at man ved ombooking må kontakte Gotogate kundeservice via telefon eller e-post. Ved kontakt på e-post må man benytte et skjema for ombookingsprodukter på Gotogates hjemmesider.

Klager kontaktet ikke Gotogate på angitt måte. Dette førte til forsinkelse. Klagers kontaktperson kom i kontakt med Gotogate den 9. juli. Kontaktpersonen fikk svar den 11. juli. Han oppfattet at det var nødvendig å kjøpe en ny billett til kr 11.000. Gotogate hevder at de sa at det måtte betales et mellomlegg på kr 11.000. Klager valgte i stedet å kjøpe ny billett i en lavere priskategori.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at det den 11. juli kun var dyrere billetter tilgjengelig på den flygning klager ønsket (eller med de samme flyselskap, jf. vilkårene). Nemnda finner det videre mest sannsynlig at disse billettene kostet 11 000 mer enn det klager tidligere hadde betalt for billettene. Klager ønsket ikke en så dyr endring, og kjøpte billetter med andre selskap.

Nemnda er av den oppfatning at klager i utgangspunktet må bære ansvaret for at svaret fra Gotogate kom noe sent, da klager ikke benyttet det angitte endringsskjemaet. Klager kom imidlertid via sin kontaktperson i forbindelse med Gotogate etter to dager. Hvorvidt en ombooking ville koste 11 000 kroner, eller det var nye billetter som ville kostet 11 000 kr, har etter nemndas vurdering ingen betydning. Det avgjørende er at den endring klager ønsket ville koste kr 11.000. En så dyr endring var ikke akseptabelt for henne under noen omstendigheter. Hun kom vesentlig rimeligere ut ved å bestille nye billetter med andre selskap.

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, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.