

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Avbestillingsgaranti. Spørsmål om forståelsen av vilkårene.

Dato

18.02.2022

Saksnummer

2021-01553

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

SAS

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen med SK4154 via Trondheim med WF753 til Mosjøen den 13. april 2021. Billettene ble bestilt hos Gotogate og kostet NOK 6.079.

Klager kansellerte reisen, men hadde kjøpt avbestillingsgaranti. Klager får i en e-post fra Gotogate 12. april 2021 beskjed om at hun derfor får en elektronisk kupong til en verdi av 90 % av flybilletten med en verdi på NOK 4.242.

Da verdikupongen skulle benyttes ble rabatten mindre enn bestillingsbeløpet. Klager tar kontakt med Gotogate og får vite at verdikupongen kun kan brukes for en reise for en person. Dette ble ikke informert under samtalen hun hadde med byrået angående verdikupongen.

I vilkårene til Gotogate så fremgår det under «for bruk av avbestill bar billett: Du kan bare bruke kupong i forbindelse med én bestilling. Ubenyttede kupongbeløp regnes deretter som forbrukt». Klager poengterer at det ikke står at en kun kan bestille en vei for en person. Et minimumskrav må da kunne være at en kan bestille en tur/retur billett for verdikupongen.

Klager krever nå at verdikupongen kanselleres og får tilbakebetalt tilgodehavende i stedet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate har anført at klager booket sin reise den 6. april 2021 for en person fra Bergen til Mosjøen. Billetten og ekstratjenester kom på totalt NOK 6.071. Det vises til reisevilkårene om avbestillingsgaranti at kunder mottar en elektronisk kupong på 90 %

av billettens verdi ved en avbestilling med denne ekstratjenesten. Billettens verdi er i dette tilfellet NOK 4.713 noe som tilsvarer en elektronisk kupong på NOK 4.424 som er 90 % av billettens verdi.

Gotogate har lagt med et skjermbilde for å vise til sine summer.

Gotogate avviser klagers påstand om at verdien av den elektroniske kupongen skal være på 5471,10. Verdien av den elektroniske kupongen er korrekt med beløpet NOK 4.242.

Nemnda bemerker

Klager har kjøpt en avbestillingsgaranti som gir klager mulighet til å avbestille en reise og motta en verdikupong på 90% av prisen på flybilletten. Det er enighet om at beløpet på verdikupongen er NOK 4242.

Klagen gjelder forståelsen av vilkårene for bruk av verdikupongen. Det følger av vilkårene punkt 8.3.2. at kupongen bare kan brukes i forbindelse med en bestilling. Ubenyttet kupongbeløp regnes deretter som forbrukt.

Klager har vist til at Gotogate har forklart på telefon at verdikupongen kun kan brukes på en reise for en person. Dette er ikke kommentert fra Gotogate, og legges derfor til grunn. Klager mener at dette ikke er den naturlige forståelsen av vilkårene og at det ikke ble gitt informasjon om dette på telefon. Klager mener det må være et minimumskrav at man kan bruke verdikupongen til å bestille en tur/retur billett.

Nemnda mener at vilkåret om at kupongen kun kan brukes i forbindelse med en bestilling, kan forstås på ulike måter. Nemnda legger til grunn at det ikke tilstrekkelig klart fremkommer at det ikke er mulig å bruke kupongen til å bestille en tur/retur reise. Det er Gotogate som er den profesjonelle part og som har utformet vilkårene. Uklarhet rundt forståelsen av vilkårene må derfor tolkes i disfavør av den som har størst ansvar for at uklarheten er oppstått.

Nemnda har etter dette kommet til at verdikupongen bør kanselleres og at det utstedes en ny verdikupong på 4242 kroner uten begrensninger i bruken. Dersom dette ikke er mulig, har klager krav på utbetaling av 4242 kroner i kontanter. Dersom klager har brukt noe av den opprinnelige verdikupongen skal det brukte beløpet trekkes fra.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at verdikupongen kanselleres og at det utstedes en ny verdikupong på 4242 kroner uten begrensninger i bruken. Dersom dette ikke er mulig anbefaler nemnda at Gotogate utbetaler 4242 kroner i kontanter. Dersom klager har brukt noe av den opprinnelige verdikupongen skal det brukte beløpet trekkes fra.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)
Edvin Gagnes (Flyr)