

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye billetter grunnet feil hos reisebyrået.

### Dato

12.05.2017

### Saksnummer

2016-00724

### Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

### Klager har i det vesentlige anført

Den 5. september 2015 bestilte klager billetter fra Oslo til Odessa via Riga og Kiev den 18. mai 2016, med retur den 1. juni via Kiev og Stockholm. Klager hadde også bestilt tilslutningsbilletter fra Evenes til Gardermoen t/r. Billettene ble bestilt hos Gotogate.

Den 14. mai 2016 mottok klager e-post fra Gotogate om ruteendring på utreisen, avgangen var nå via Amsterdam og Kiev den 17. mai. Klager måtte derfor også endre sin tilslutningsbillett fra Evenes.

Da klager ankom Gardermoen den 17. mai fikk de beskjed om at billettene videre var ugyldige, og at Gotogate ikke hadde gjort billettene klare på korrekt måte. Til alt hell fant klager ledige billetter med Türkish Airlines til kroner 8 786, slik at de kom seg avgårde på planlagt ferie.

Da klager skulle sjekke inn på returen i Odessa den 1. juni viste det seg at også disse billettene var ugyldige. Klager måtte på nytt kjøpe nye billetter til kroner 6 863 for å komme seg hjem. Igjen sa de ansatte på flyplassen at Gotogate ikke hadde gjort klar billettene.

Klager krever refusjon av utgifter til nye billetter, tilsammen kroner 16 647.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

### Nemnda bemerker

Gotogate har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda fatter da vedtak på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger etter dette opplysningene fra klageren til grunn om at han hadde kjøpt billetter for seg og sin kone hos Gotogate, og at de ikke fikk brukt disse billettene fordi Gotogate ikke hadde gjort dem klare på korrekt måte. Klageren ble derfor påført en utgift til nye billetter tur retur Oslo-Odessa. Han har fremlagt dokumentasjon for at han ble påført en utgift på i alt 16 647 kroner som følge av Gotogate sin handlemåte.

Nemnda anbefaler at Gotogate betaler dette beløpet til klageren.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Gotogate betaler 16 647 kroner til klageren.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)