

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny hjemreisebillett.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

333/14F

Tjenesteyter

Gotogate

Krav om refusjon av ny hjemreisebillett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise t/r Stavanger - Blantyre (Malawi) for reise den 5. januar - 1. februar 2014. I Malawi ønsket klager å endre returreisen til den 18. januar. Klager kontaktet Lufthansa men fikk beskjed om å endre sin billett hos Gotogate hvor han hadde kjøpt billetten.

Klager kontaktet Gotogate og fikk beskjed om at det ikke var noe problem å endre billetten og at dette ville koste kroner 1 400. Klager bekreftet at han ønsket å utføre endringen. Deretter viste reisebyrået noe usikkerhet rundt endringen, og formidlet til klager at Gotogate ville komme tilbake til han. I dagene som fulgte var klager i kontakt med Gotogate, men fikk ikke bekreftet om endringen var i orden. Forvirringen og usikkerheten til reisebyrået gjorde at klager til slutt måtte kjøpe seg en ny returbillett hjem, da han ikke risikerte å vente lenger.

Klager stiller seg kritisk til Gotogates positive svar vedrørende mulighet for en ombooking som ikke lot seg gjøre. Dersom reisebyrået med en gang hadde sagt at ombooking ikke var mulig hadde klager akseptert dette, og han kunne kjøpt en mye rimeligere billett enn den han endte opp med. Da klager begynte å vurdere å endre returdato sjekket han at prisen en vei Blantyre - Stavanger lå på kroner 3 600. Nå lå prisen på kroner 7 453.

Klager krever refusjon av ny returreise, kroner 7 453.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Gotogate er kun en formidler av flybilletter, og må følge flyselskapenes regler ved endringer og kanselleringer.

Klager hadde en returreise den 1. februar fra Blantyre til Stavanger via Addis Ababa og Frankfurt. I desember utførte Ethiopian Airlines en ruteendring på ET1612 fra Addis Ababa til Frankfurt. Dette ville medføre at klager ikke rakk sin videreforbindelse fra Frankfurt til

Stavanger. Gotogate kontaktet derfor Ethiopian for å booke om til en annen reiserute hjem den 1. februar.

Den 3. januar kontaktet klager Gotogate for å spørre om muligheten for å endre returen. Han fikk til svar at returen kunne endres mot et gebyr, pluss eventuell oppgradering om det ikke var ledig samme prisklasse.

Den 8. januar kontaktet klager på nytt Gotogate for å sjekke om returen kunne endres. Reisebyrået skulle sjekke saken og legge igjen svar til klagers far i Norge om det lot seg gjøre. Det var nå mulig å endre billetten mot gebyr pluss oppgradering, for til sammen kroner 2 300. Gotogate formidlet denne beskjeden til klagers far.

Den 13. januar kontakter klagers far Gotogate og sier at returbilletten nå kan endres til den 18. januar. På dette tidspunktet er det så fullt at dette ikke lar seg gjøre. Klager ble tilbudt å reise den 17. januar i stedet, noe han avslo.

Da klager bestilte sin reise den 12. november 2013 krysset han av for å ha lest regler og vilkår, her kommer det frem at Gotogate kun er en formidler av flybilletter og må forholde seg til flyselskapenes regler. Klager hadde ingen juridisk rett til å kjøpe seg ny billett bare fordi han ikke kunne endre sin opprinnelige billett.

På grunnlag av ovennevnte kan Gotogate ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Klager hadde opprinnelig returreise den 1. februar 2014. Han ønsket å endre denne til 18. januar 2014. Billetten var solgt gjennom Gotogate og endringer må gjøres gjennom dette selskap.

Klagers billett var utstedt på Ethiopian Airlines, og det var derfor nødvendig å booke om på samme selskap. Klagers flygning fra Addis Ababa til Frankfurt var solgt med Ethiopian Airlines flightnummer, men faktisk fløyet av Lufthansa gjennom en såkalt code share. Da klager ville endre hjemreisen var det Ethiopian Airlines' tilgjengelighet til enhver tid på den aktuelle flygningen som avgjorde om Gotogate kunne gjennomføre ombookingen. Denne tilgjengeligheten kan synes å ha vært ulik hva som ble tilbudt av Lufthansa.

Gotogate er etter nemndas vurdering ikke å laste for at klager ikke fikk booket om hjemreisen til 18. januar. Gotogate har slik nemnda ser det etter beste evne forsøkt å tilby klager de alternativer som var tilgjengelige da klager og klagers far kontaktet dem en rekke ganger i løpet av januar 2014.

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, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.