

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter grunnet feil bestilling.

Dato

13.11.2015

Saksnummer

0375/15F

Tjenesteyter

Gotogate

Krav om refusjon av nye billetter grunnet feil bestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 4 personer t/r Oslo - Manila via Dubai for reise 8. februar - 8. mars 2015. Pris kroner 2 704 per person, samt kroner 99 per person for fleksible billetter.

I Manila ønsket klager å endre returdatoen for 2 av de reisende. Han fikk beskjed fra flyselskapet om at det var ledig i samme prisklasse, men at han måtte henvende seg til sitt reisebyrå for å utføre eventuelle endringer.

Gotogate krevde kroner 3 317 per person for å utføre endringen, dette til tross for at klager på forhånd hadde sjekket med flyselskapet at det var ledig i akkurat samme prisklasse den datoen klager ønsket å endre til. Han stiller seg sterkt kritisk til dette, da det i Gotogates regler kommer frem at man kun må betale mellomlegg dersom det ikke er ledige i samme prisklasse. Klager mener dette er direkte svindel.

Klager krever refusjon av returreisen for 2 personer, kroner 2 704 per person, samt refusjon av gebyr for fleksible billetter, kroner 999 per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte tjenesten «Fleksibel billett», dette innebærer at billettene kan endres uansett om flyselskapet tillater det eller ikke. Dersom det ved ombooking ikke er ledige samme prisklasse må passasjeren betale mellomlegget. Dette kommer frem i Gotogates regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest ved bestilling av reisen.

I dette tilfellet var det ikke ledige i samme prisklasse og billetten måtte ved endring oppgraderes, dette ville ha medført kroner 3 317 per person. Dersom klager ikke hadde kjøpt tjenesten «Fleksibel billett» kunne ikke billetten blitt endret i det hele tatt.

Klager valgte å takke nei til dette tilbudet.

Dersom klager ikke forstod reglene rundt «Fleksibel billett», kunne han ha tatt kontakt med Gotogate før avreise for en oppklaring.

Gotogate kan ikke imøtekomme klagers krav da det er ingen refusjon på returbillettene.

Det vises for øvrig til Gotogates brev.

Nemnda bemerker:

Klager hadde kjøpt Gotogates tilleggstjeneste «ombookingsbare billetter. Det fremgår av betingelsene at dette er Gotogates eget produkt, og at det ikke behøver å bety at billettene er ombookingsbare hos flyselskapene. Ombookingsproduktet tillater ombooking av flyreisen forutsatt at det finnes plass. Hvis endringen medfører oppgradering til dyrere billetter sår den reisende selv for denne kostnaden.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om de billetter klager ønsket å bytte til var dyrere enn de opprinnelige billettene eller ikke. Gotogate hevder at de nye billettene var dyrere, mens klager hevder at de nye billettene kostet det samme som de han hadde kjøpt.

Det er ikke mulig for nemnda å ta stilling til tvisten på bakgrunn av de foreliggende opplysninger. Saken blir etter dette å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak:

Klagen avvises.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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.