

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter.

Dato

27.05.2014

Saksnummer

1012/13F

Tjenesteyter

Gotogate

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise med Norwegian t/r Oslo - München hos Gotogate, for reise 18. desember 2013 kl. 18:40.

I ettertid ønsket klager å endre billetten til reise i mai 2014 i stedet, og sendte en e-post til Gotogate. Til tross for flere purringer mottok klager aldri noen bekreftelse på endringen fra reisebyrået.

Klager krever refusjon av billetten han ikke fikk benyttet i desember, kroner 1 855.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Da klager den 13. desember bestilte en reise på Gotogates nettsider krysset han av for å ha lest regler og vilkår.

Den 16. desember, to dager før avreise, sendte klager en e-post med ønske om å endre reisen. Gotogates mailsystem ser ikke når kunden skal reise. Ved henvendelse på e-post får kunden automatisk svar på når svar kan forventes fra reisebyrået. Klager fikk en automatisk e-post om at Gotogate vil undersøke saken og komme tilbake senest 18. desember kl. 09:45.

Gotogate svarer alle e-poster i tur og orden, det hjelper altså ikke om kunden sender en eller ti e-poster. I stedet for å ringe eller sende en chat til reisebyrået, så fortsatte klager å sende e-poster til Gotogate. Det er kundens ansvar å påse at han kommer i kontakt med reisebyrået når de er behov for det.

Gotogate kan ikke stå ansvarlig for at klager ikke tok kontakt med reisebyrået per telefon eller chat så kort tid før avreise, og kan av den grunn ikke imøtekomme hans krav.

Det vises for øvrig til Gotogates brev.

Nemnda bemerker:

Klager tok kontakt med Gotogate per e-post den 16. desember for å endre reise den 18. desember kl. 18:40.

Gotogate svarte samme dag kl. 11:40. Det heter bl.a. i svaret:

Vi kan ikke garantere at din booking er mulig å endre, men vi vil undersøke hva som gjelder hos flyselskapet og vende tilbake til deg med svar senest 18. desember 2013 kl. 9:45.

Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at klager måtte kunne slå seg til ro med dette svaret i det det etter angitt tid ville være god tid til å endre billetten.

Klager fikk ikke svar innen fristen til tross for at han purret. Den 18. desember kl. 9:50 fikk klager en ny e-post der Gotogate beklaget at de for øyeblikket har lenger svartid enn normalt, og at klager ville høre fra dem «om kort tid». Flertallet konstaterer at det fortsatt var god tid til å endre billetten.

Klager fikk ikke svar før neste dag, den 19. desember kl. 20:16. Da var det for sent å endre billetten.

E-postene fra Gotogate gir ingen informasjon om at klagers henvendelse ikke er lest. Den gir heller ikke uttrykk for at klager må forsøke å nå dem per telefon dersom han ikke får svar.

Flertallet er av den oppfatning at Gotogate må bære ansvaret for uklar tilbakemelding, og at de ikke overholdt svartiden de selv informerte om.

Klager fikk ikke benyttet billetten. Flertallet anbefaler at Gotogate erstatter klager det tapet han ble påført, dvs. at klager skal settes i samme situasjon som om billettene var blitt endret. Klager måtte i et slikt tilfelle ha betalt endringsgebyr til Norwegian og Gotogate samt en eventuell merpris for nye billetter. Klagers tap utgjør således opprinnelig billettpris minus endringsgebyr hos Norwegian og Gotogate.

Mindretallet, bransjens representanter, er av den oppfatning at klager ikke har rett til noen erstatning for verdien av billetten, og mindretallet kan heller ikke se at klager faktisk har lidt noe tap. I e-post til Gotogate 16. desember stilles det et generelt spørsmål om adgangen til å endre billett, men ikke til noen spesifisert dato/tid. Den 17. 12 purrer klager på svar- og ber om at billett endres til en hvilken som helst dato i mai 2014. Mindretallet oppfatter dette kun som en forespørsel om at billetten skal utsettes - en opsjon på å reise en eller annen gang. Ved endring av billett påløper et gebyr på NOK250 til flyselskapet og NOK595 til byrået, samt betaling av eventuell prisdifferanse. Dette skulle da i tilfelle belastes for endring til en tilfeldig dato- for deretter å belastes en gang til når klager hadde bestemt dato og tid. Det gir etter mindretallet vurdering liten mening. Klager kunne også med fordel ha ringt byrået for å få nødvendig informasjon om endring når det var forholdsvis kort tid til avreise.

På bakgrunn av flertallet vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Gotogate erstatter klagers tap.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap Olav Grøttland, SAS,

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.