

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av bestilte reiser.

### Dato

18.04.2017

### Saksnummer

2016-00704

### Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

### Klager har i det vesentlige anført

Den 9. mai bestilte klager en reise for to personer hos Gotogate.no t/r Alta - Billund for reise 23. - 30. mai 2016, pris kroner 5 765. Klager avbestilte reisen sammen dag, og bestilte samtidig ny reise 23. - 30. juni, pris kroner 8 286.

Da klager møtte opp på Alta lufthavn den 23. juni var det ingen bekreftet billett til klager og hennes reisefølge. Hun måtte derfor kjøpe nye billetter Alta - Billund en vei, pris kroner 6 748. Klager kontaktet Gotogate for å sjekke om returen var ok. Reisebyrået skulle ringe tilbake, men klager hørte aldri noe.

Da klager skulle reise hjem den 30. juni var det ingen billetter, hun måtte på nytt kjøpe nye billetter, pris DKK 5 870(NOK 7 600).

Klager krever refusjon av samtlige beløp, tilsammen kroner 28 399.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

### Nemnda bemerker

Partene skal gis adgang til å uttale seg om både de faktiske og rettslige sidene av saken. Hvis partene ikke benytter seg av denne adgangen, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av opplysningene som er gitt tidligere i saken, jf forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Gotogate / Etraveli med opplysning om at nemnda kan treffe vedtak selv om selskapet ikke avgir uttalelse. Gotogate har verken avgitt uttalelse til klageren eller nemnda. Nemnda treffer således vedtak på grunnlag av opplysninger fra klageren.

Klageren har lagt frem en bestillingsbekreftelse fra Gotogate / Etraveli fra 09.05.2016 som taler om "ombestilling" og "rebooking" av reise fra Alta til Billund til 23.-30.06.2016. Det kan se ut som hun betalte 790 kroner for ombestillingen / rebookingen.

Slik nemnda ser det tilsier en naturlig språklig forståelse av begrepene ombestilling og rebooking at bestillingen for mai skulles erstattes av bestillingen for juni. Nemnda finner ingen holdepunkter for at klageren fikk beskjed om at hun måtte betale for begge bestillingene. Klageren hadde således fått en bekreftelse fra Gotogate / Etraveli på at hun skulle få reise tur / retur Alta-Billund 23. og 30.06 2016 for 8 286 kroner. At det ikke lå noen bekreftet billett for henne og reisefølget da de skulle sjekke inn 23.06.2016, må nemnda legge til grunn skyldtes feil hos Gotogate / Etraveli.

Klageren og følget reiste tur / retur Billund 23.-30.06.2016 og skal betale for reisen. Etter nemndas syn er det den avtalte flybillettprisen etter ombestillingen / rebookingen - det vil si 8 286 kroner - hun må betale. Nemnda anbefaler at Gotogate / Etraveli refunderer det hun ellers har betalt for reisen - det vil si 20 113 kroner.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Gotogate / Etraveli refunderer 20 113 kroner til klageren.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Linda Olsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)