

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett grunnet feil informasjon på billett.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

349/14F

Tjenesteyter

Gotogate

Krav om refusjon av ny billett grunnet feil informasjon på billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise hos Gotogate med KLM fra Stavanger til Roma t/r via Amsterdam med utreise fredag 21. februar kl. 11:45 og retur torsdag 13. mars kl. 14:20, 2014.

Den 24. januar fikk klager e-post fra reisebyrået om flightendring fra fredag til lørdag.

Ukedagen, lørdag, viste seg ikke å stemme med angitt dato på e-billetten, noe som ble oppdaget ved innsjekking på Sola lufthavn; det var ikke korrelasjon mellom ukedag og dato.

Det var ikke ledig på plass på KLMs rute lørdag den 22. februar. Klager endte derfor opp med å kjøpe ny dyrere billett på søndag.

Gotogate innrømmer å ha skrevet feil ukedag, men siden datoen er korrekt nekter reisebyrået å refundere ubenyttet flybillett. Klager stiller seg sterkt kritisk til Gotogates fraskrivelse av ansvar, og mener at en reisende må kunne stole på at informasjonen på reiseruten stemmer.

Klager krever pengene tilbakebetalt som den minste kompensasjon for en ødelagt reisehelg.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Gotogate er kun en formidler av flyreiser, og står ikke ansvarlig for flyselskapenes tidendringer, forsinkelser eller kanselleringer.

Den 10. januar 2014 bestilte klager en reise t/r Stavanger - Roma. Før han avsluttet reservasjonen krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er passasjerens eget ansvar å kontrollere flytider, og eventuelle endringer for ut- og hjemreise.

Den 24. januar sendte Gotogate en e-post til klager med en tidendring på 5 minutter på klagers hjemreise, endringen er uthevet med rød tekst. Da denne e-posten ble sendt ut oppstod det dessverre en teknisk feil som førte til at ukedagene ble forskjøvet et døgn. Dette er bare å beklage, men datoene var fortsatt korrekte.

På grunnlag av ovennevnte kan Gotogate ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Gotogates brev.

Nemnda bemerker:

Det er ikke uvanlig at flyselskap endrer avgangstider mv. Er billetten kjøpt av flyselskapet, vil flyselskapet informere passasjerer om dette. Dersom billetten er solgt gjennom en formidler, for eksempel Gotogate, vil informasjonen fra flyselskapet gå til formidleren, som igjen plikter å informere kunden.

KLM endret i dette tilfellet hjemreisen med fem minutter. KLM informerte Gotogate om dette, og Gotogate informerte klager om endringen. Ved en feil fra Gotogates side ble imidlertid ukedagene for så vel utreise som hjemreise forskjøvet med en dag. Det fremkommer således at utreisen er lørdag 21. februar 2014 kl. 11:45. Rett ukedag skulle vært fredag - slik det var angitt på opprinnelig billetten.

Feilinformasjonen fra Gotogate førte til at klager møtte opp på flyplassen en dag for sent. Klager måtte kjøpe ny billett med utreise på søndag. Oppholdet i Roma ble således forkortet.

Nemnda er av den oppfatning at klager i utgangspunktet må kunne stole på at den informasjon Gotogate gir er korrekt. Det bør ikke være nødvendig å sjekke at Gotogate har oppgitt rett ukedag. Opplysninger om ukedag er sentralt, og ved informasjon gitt i god tid før avreise, er det lett å fokusere mer på ukedag enn dato. Etter nemndas vurdering må derfor Gotogate i utgangspunktet være ansvarlig for tap klager ble påført som følge av feilinformasjon.

På den annen side fremkommer det av Gotogates vilkår at endringer av reisetider kan forekomme, og at den reisende må sjekke avgangstider på checkmytrip.com. Det er videre fremhevet på billetten at «Som kunde er du selv ansvarlig for løpende å kontrollere dine flytider på både ut- og hjemreise».

Dersom klager hadde gjort dette, ville feilen blitt oppdaget.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at så vel Gotogate som klager er å laste og anbefaler at partene deler det økonomiske tapet. Nemnda anbefaler at Gotogate erstatter halvparten av billettprisen på den nye utreisebilletten.

Avkortet opphold blir å anse som et ikke-økonomisk tap / ulempe. Det gis ikke erstatningsrettslig vern for dette tapet.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Gotogate utbetaler en erstatning på halvparten av den nye billetten.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

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.