

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

08.05.2018

Saksnummer

2017-02151

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes familie på fire skulle reise på ferie fra Oslo til Bucharest t/r den 3. - 13. august 2017 med Blue Air. Reisen ble bestilt hos Gotogate den 23. mai 2017 og kostet totalt kroner 6 906.

Ved oppmøte avreisedagen på Gardermoen fikk klager beskjed om at billettene var kansellert av Gotogate. Klager hadde ikke mottatt noen melding om dette. Hun måtte kjøpe nye billetter fra Oslo til Bucharest, pris kroner 8 948. Da klager ankom Romania oppdaget hun at returbillettene ikke kunne benyttes, og hun brukte derfor deler av ferien til å skaffe nye billetter Bucharest - Oslo, pris RON 6 895 (kroner 14 136). Klager hadde aldri kjøpt disse billettene om hun hadde visst at Gotogate ville nekte å erstatte merutgiftene.

Klager har fremlagt utskrift av e-posten Gotogate hevder de sendte henne samme dag som reisen ble bestilt, men som hun ikke har mottatt. Her kommer det frem at bestillingen ble kansellert grunnet en teknisk feil, og at beløpet ville bli refundert klagers kredittkort. Klager leser mailen sin daglig, og hun er kjent med at all kommunikasjon med Gotogate foregår per epost.

Klager stiller seg undrende til hvorfor hennes bestilling var tilgjengelig på Gotogates nettsider den 31. juli da hun skulle skrive ut billettene, dersom bestillingen var kansellert.

Klager krever refusjon av differansen mellom opprinnelige og nye billetter kroner 16 178, samt kroner 5 000 i kompensasjon for ødelagt ferie.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 23. mai 2017 bestilte klager en reise på Gotogates nettside. Da det viste seg at flyselskapet ikke kunne bekrefte plassene klager hadde booket, ble reservasjonen kansellert. Innen 24 timer, kl 03.55 den 24. mai, ble det sendt en epost til klager på epost adressen hun selv hadde oppgitt, med informasjon om kanselleringen. Gotogate mottok ingen feilmelding på denne epostadressen.

Før klager får gjennomført en bestilling på Gotogate.no må hun krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at Gotogate reserverer seg mot tekniske feil, og at reisebyrået forbeholder seg retten til å kansellere bestillingen innen 24 timer ved tekniske feil utenfor Gotogates kontroll.

Klager har ved å godta regler og vilkår også bekreftet at hun vil sjekke sin epost regelmessig da den eneste kommunikasjonen foregår per epost.

Beløpet klager betalte ble refundert hennes kredittkort den 24. mai.

Gotogate har meldt fra til klager innen fristen reisebyrået reserverer seg for, og kan av den grunn ikke imøtekomme hennes krav.

Det vises for øvrig til Gotogates brev.

Nemnda bemerker

Den 23. mai 2017 bestilte klager en reise for seg og sin familie på fire på Gotogates nettside. Da flyselskapet ikke kunne bekrefte plassene på grunn av teknisk feil, ble reservasjonen kansellert. Kl 03.55 den 24. mai, mindre enn 24 timer etter bestilling, ble det i følge Gotogate sendt en epost til klager på epost adressen hun selv hadde oppgitt med informasjon om kanselleringen. Gotogate hevder at de ikke mottok noen feilmelding på denne epostadressen. Selskapet har fremlagt kopi av eposten.

Før klager fikk gjennomført bestillingen på Gotogate.no måtte hun krysse av for å ha lest regler og vilkår. Det fremgår her at Gotogate reserverer seg mot tekniske feil, og at reisebyrået forbeholder seg retten til å kansellere bestillingen innen 24 timer ved tekniske feil utenfor Gotogates kontroll.

Klager har ved å godta regler og vilkår også bekreftet at hun vil sjekke sin epost regelmessig da all kommunikasjon fra Gotogates side foregår per epost.

Beløpet klager betalte ble refundert hennes kredittkort den 24. mai.

Etter nemndas syn har Gotogate sannsynliggjort at det ble sendt en epost slik selskapet hevder. Gotogate hadde i henhold til sine regler, som klager aksepterte da hun bestilte, rett til å kansellere bestillingen innen 24 timer ved teknisk feil. I henhold til de samme

regler og vilkår var det tilstrekkelig å varsle klager ved epost. At klager unnlot å bekrefte mottagelsen slik hun var oppfordret til, endrer ikke dette. Klager mottok et ytterligere varsel om kanselleringen gjennom at beløpet hun hadde betalt ble refundert hennes kredittkort 24. mai.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)