

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede billetter.

Dato

19.10.2022

Saksnummer

2022-00956

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur-retur reise for seg selv fra London til Bahrain 11. april med retur til Oslo den 24. april 2022, ordrenummer LGxx5Q. I tillegg bestilte han en tur-retur reise for sine foreldre og to søsken fra Oslo til Bahrain 8. – 24. april 2022, ordrenummer LGxxD9. Reisene ble bestilt gjennom Gotogate.

Klager kontaktet Gotogate første gang i slutten av mars, da de ønsket å endre billettene. Klager mottok en automatisk mail fra Gotogate den 1. april der de bekreftet å ha mottatt klagers forespørsel om ombooking av bestilling som gjaldt LGxx5Q, og der de ba klager ringe før avreise dersom endringen skulle utføres. Klager har forsøkt å nå selskapet per telefon, noe som var umulig, da samtaler ble avbrutt etter lang ventetid. Siste kontakt ble gjort 4. april, der samtalen også ble brutt. Gotogate sendte samme dag en mail, der de skrev at selskapet skal ha forsøkt å ringe klager tilbake vedrørende ordrenummer LGxxD9.

Klager sendte søknad om full refusjon av samtlige billetter den 4. april 2022.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Marco Polo Travel AS, Gotogate, er en formidler av flytjenestene som tilbys på nettsiden Gotogate.no. De er kun formidler av disse tjenestene og selve avtalen om en flyreise inngås mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. De er ikke medleverandør av flytjenestene, men bundet av instruksjoner og regler fra flyselskapene, og har derfor en begrenset rolle og forpliktelse i forhold til flytjenester som ikke er levert av dem. Gotogate informerer tydelig om sin rolle flere steder på nettsidene og i sine generelle vilkår. Kunden har bekreftet å ha lest og akseptert de generelle vilkårene da han bestilte billettene.

Kunden booket ordre LGxxD9 på Gotogate.no den 5. januar 2022 for fire passasjerer fra Oslo til Bahrain 8.- 24. april 2022. I tillegg booket han ordre LGxx5Q som gjaldt fly for 1 person fra London til Bahrain med retur til Oslo. Billettene ble utstedt på Gulf Air dokument, og flyvningen skulle gå med Gulf Air og SAS.

Kunden kontaktet Gotogate den 27. mars 2022, der han ba om en endring på ordrenummer LGxxD9. Dessverre oppstod det en teknisk feil i det globale bookingsystemet, noe som gjorde at ombookingsprosessen ikke kunne fullføres, da prissetting ikke var mulig. Dette er utenfor selskapets kontroll. Det ble sendt en betalingslink til kunden to ganger som omfattet gebyr for ombooking. Klager betalte aldri noe, og derfor ble det heller ikke utført noen endring av reisen. Da klager kontaktet Gotogate den 4. april 2022, var prissetting fremdeles ikke mulig, og klager ble henvist til å kontakte flyselskapet direkte for å endre reisen.

Kunden ringte tilbake til Gotogate samme dag, og ba om full refusjon. Det ble informert om Gotogate sine reisevilkår i tillegg til flyselskapets regler for avbestilling, og kunden godtok ikke kostnaden ved avbestillingen. Kunden bekreftet ikke at avbestilling skulle gjøres.

Kundens billetter er ikke refunderbare, men Gotogate kan søke refusjon av refunderbare skatter dersom kunden bekrefter avbestillingen. Dersom flyselskapet godkjenner en søknad, og refunderer dette, vil Gotogate i så fall som en goodwill ikke belaste serviceavgift.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at billettene ikke var refunderbare, men at klager kunne endre billettene mot å betale et gebyr i henhold til vilkårene til Gotogate punkt 3.5. Klager har krevd full refusjon av billettene og nemnda må derfor vurdere om klager har krav på erstatning for billettutgiftene.

Det følger av vilkårene punkt 3.5.2 at «Hvis du ønsker å gjøre en endring i bestillingen din eller be om refusjon grunnet avbestilling, tilbyr vi som en egen tilleggstjeneste å håndtere forespørselen på dine vegne, forutsatt at flyselskapets vilkår tillater en slik endring eller refusjon grunnet avbestilling. Under prosessen med bestilling av slike tilleggstjenester vil vi informere deg om eventuelle ytterligere vilkår som gjelder for disse tilleggstjenestene. [Klikk her for en liste over våre avgifter](#)»

Videre følger det av vilkårene punkt 3.5.3 at «For at vi skal kunne håndtere endringsforespørselen din, må vi motta den (kun via telefon) senest 24 timer før reisens start.»

Nemnda bemerker at Gotogate etter vilkårene har forpliktet seg til å håndtere forespørsler om endring i bestillingen. Spørsmålet for nemnda er om Gotogate har opptrådt uaktsomt under behandlingen av klagers forespørsel.

Det følger av sakens dokumenter at klager tok kontakt med kundeservice hos Gotogate flere ganger mellom den 27. mars og den 4. april 2022 for å endre billettene. Gotogate har opplyst at det ikke var mulig å gjennomføre endringer den 27. mars grunnet feil på det globale bestillingssystemet som gjorde at det ikke var mulig å se flyselskapets pris for ombookingen. Klagers henvendelse opplyses å ha blitt sendt til supportavdelingen for oppfølging.

Nemnda mener at GotoGate er ansvarlig for den manglende oppfølgingen av kundens billett, basert på kontrollansvaret. Klager har forsøkt å få hjelp fra Gotogate, og de har ikke klart å hjelpe ham. Klager har opplyst at han etter gjentatte forsøk på å endre billetten ga opp dette og at han derfor heller ba om refusjon av billettene den 4. april.

Det er vedlagt intern logg fra Gotogate som viser at det skal være sendt et ombookningsgebyr på kr 3219 til klager via en lenke den 27. mars og den 30. mars, men at den ikke er betalt. Videre er det vedlagt epost fra Gotogate den 29. mars der klager bes ta kontakt på telefon for å endre bookingen, epost av den 1. april der det opplyses om vilkårene for endring og epost av 4. april der det fremkommer at telefonsamtalen ble brutt, at klager er blitt forsøkt oppringt samt at klager bes ta kontakt igjen dersom han ønsker hjelp.

Nemnda bemerker at det ikke er tvil om at klager gjentatte ganger har forsøkt å få hjelp til å endre billettene og at Gotogate har mislyktes med å hjelpe klager. Nemnda mener derfor at Gotogate har opptrådt erstatningsbetingende. Nemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)