

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av bestilling da ikke mottatt ordrebekreftelse.

Dato

05.11.2019

Saksnummer

2019-00118

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Den 30. mars 2018 bestilte klager en reise hos Gotogate til Praha for reise 27. april - 1. mai 2018, pris kroner 3 846. Klager mottok ingen ordrebekreftelse, og han bestilte derfor en ny tur med avreise 26. april. Senere oppdaget klager han at han hadde blitt belastet for begge reisene.

Klager stiller seg kritisk til at Gotogate ikke fanget opp at hans epost adresse var skrevet feil på den første bestillingen. Dersom en epostadresse er feil vil avsenderen motta en feilmelding. Videre stiller han seg svært kritisk til at han er belastet for en vare han ikke har mottatt.

Klager krever refusjon av den første bestillingen, kroner 3 846.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før man får gjennomført en bestilling på Gotogates nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at man selv er ansvarlig for at informasjonen som legges inn i bestillingen er korrekt.

Den 30. mars bestilte klager en reise på Gotogates nettsider, men skrev feil kontaktinformasjon. Gotogate viser til fremlagt utskrift av klagers booking hvor det tydelig kommer frem at klagers epost adresse er skrevet med en bokstav for lite i fornavnet. På grunn av dette mottok han ingen ordrebekreftelse.

Den 3. april kontaktet klager kundeservice per epost og spurte hvorfor han var belastet for en reise han ikke har mottatt bekreftelse på. Gotogate svarer at dersom han oppgir transaksjonsnummeret skal de undersøke saken. Istedet for å komme tilbake med

transaksjonsnummeret bestiller klager den 8. april en ny reise til Praha med avreise 26. april. Her er hans epost adresse skrevet korrekt, og han mottar ordrebekreftelse.

Klager må selv stå ansvarlig for at han istedet for å komme tilbake med transaksjonsnummer slik at Gotogate kunne undersøke saken, bestilte en ny reise. Videre er det kundens ansvar å påse at all informasjon som registreres i en reservasjon er riktig.

Gotogate har ingen mulighet for å fange opp hvilke epostadresser som ikke er korrekte.

Gotogate kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Gotogates brev.

Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde gjør en feil som i dette tilfellet, har han ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda forstår at det kan virke formalistisk at det ikke kan foretas en refusjon av en billett grunnet feilskrevet epostadresse. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at Gotogate i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemnda anbefaler at selskaper refunderer skatter og avgifter på ubenyttede billetter dersom dette ikke allerede er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Kristoffer Sørлие (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)