

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om ny billetter grunnet kansellering av reservasjon.

### Dato

08.01.2013

### Saksnummer

443/12F

### Tjenesteyter

Gotogate

Krav om ny billetter grunnet kansellering av reservasjon.

### Klager har i det vesentlige anført:

Den 17. juli 2012 bestilte klager en reise fra Kristiansand til Amsterdam t/r hos Gotogate, som skulle finne sted 12. - 20. august samme år.

Klagers mann døde våren 2012. Den 27. juli kontaktet klager Gotogate og spurte om bestillingen kunne endres til en senere avreisedato, da hennes svigerforeldre skulle komme til Norge den 13. august. Klager fikk beskjed om at billetten ikke kunne endres og avsluttet deretter samtalen. Samme dag mottok klager en e-post fra Gotogate hvor det kom frem at reisen var kansellert. Klager ba på ingen måte Gotogate kansellere reisen, hun ønsket kun å sjekke muligheten for å endre bestillingen.

Klager krever ny reise t/r Kristiansand - Amsterdam.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Gotogate har i det vesentlige anført:

Før klager fikk gjennomført sin reservasjon på Gotogates hjemmeside måtte hun krysse av for å ha lest regler og vilkår.

Den 27. juli ringe klager for å kansellere reisen grunnet et dødsfall i familien. Det var aldri snakk om å endre reisen.

I henhold til Gotogates regler og vilkår må man fremlegge gyldig legeerklæring for å motta refusjon av kansellert reise. Da Gotogate mottok legeerklæringen viste den et dødsfall som hadde funnet sted for tre måneder siden, og ble derfor ikke godkjent.

Legeerklæringen viste videre at klager ikke kansellerte reisen grunnet dødsfallet, men fordi henne svigerforeldre skulle komme på besøk på reisetidspunktet.

Avbestillingsforsikring gjelder kun ved fremleggelse av gyldig legeerklæring.

Gotogate kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om klager ved sin henvendelse 27. juli 2012 avbestilte reisen eller ikke. Dersom klager avbestilte reisen, har hun ikke rett til refusjon av billettprisen ut over skatter og avgifter. Dersom klager bare fremsatte en forespørsel for å orientere seg om mulighetene til endring, skulle ikke Gotogate ha avbestilt reisen.

Det synes for nemnda som om det har oppstått en misforståelse på dette punktet. Nemnda kan imidlertid ikke se at Gotogate kan lastes for denne og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Dersom skatter og avgifter på ubenyttede billetter ikke er refundert, anbefales det gjort.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*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.*