

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Endring av billetter. Krav om refusjon av opprinnelige billetter.

Dato

10.05.2016

Saksnummer

0820//15F

Tjenesteyter

Gotogate

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise t/r Torp - London for reise 8. - 11. mai 2015 for seg og sin familie. Pris for fem personer kroner ca. kroner 6 300. De hadde også kjøpt fotballbilletter. Grunnet endring av kampdato fra 9. til 11. mai ville klager endre flybillettene og ringte Gotogate. Han fikk beskjed om at en endring ville koste kroner 1 320 per person. Klager synes det var dyrt og valgte å avlyse reisen og heller endre til en annen destinasjon, Alicante, for reise 28. juli - 04. august 2015.

Det viser seg at endring til ny destinasjon ble svært kostbart, kroner 11 048. Det vil si til sammen ca. kroner 17 300 med opprinnelig reise. Klager mener dette mellomlegget er altfor dyrt. Han trodde at man fikk noe igjen på opprinnelig reise når man endret til ny destinasjon.

Klager krever refusjon av opprinnelige billetter til London, ca. kroner 6 300.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Gotogate er en formidler av flybilletter, og må forholde seg til flyselskapenes regler. Før man får fullført en bestilling på Gotogates nettsider må man krysse av for å ha lest og forstått regler og vilkår.

Den 29. mars bestilte klager en reise på Gotogates nettsider til London for reise i mai. Den 10. april kontaktet klager Gotogate med spørsmål om å endre dato på billettene. Klager fikk til svar at det var mulig mot et gebyr på kroner 1 345 per person. Klager ville tenke på saken og komme tilbake.

Den 29. april kontakter klager Gotogate på nytt og ber om at reisen til London endres til en reise til Alicante 28. juli - 4. august for fire av de reisende. En i gruppen skal ikke lenger være med på turen, og Gotogate informerer om at det er ingen refusjon av denne billetten.

Gotogate repeterer deretter endringen og at pris blir kroner 2 762 per person. Klager betaler gebyret og mottar en bekreftelse per e-post.

Gotogate har hele tiden vært tydelige på reglene ved endringer. Reisebyrået stiller seg uforstående til hvordan klager kan ha misforstått hendelsesforløpet. Klager reagerte på at endringsgebyret på Londonreisen ble for høyt, men han reagerte ikke på endringsbeløpet for reisen til Alicante. Gotogate ga tydelig beskjed om at endringsgebyret er noe som kommer i tillegg til billettprisen, og at det er ingen refusjon på billettene.

Gotogate kan ikke se å ha gjort noen feil i dette tilfellet, og kan ikke imøtekomme klagers krav. Det vises for øvrig til Gotogate sitt brev.

Nemnda bemerker:

Klagers opprinnelige billetter var ikke refunderbare. Det innebærer at klagerne ikke ville få tilbake pengene for billetten (med unntak av offentlige flyplassavgifter) dersom billettene ble avbestilt.

Billettene kunne imidlertid endres. I henhold til flyselskapets regler vil en endring kunne innebære at man må betale et tillegg dersom de nye billettene er dyrere enn de opprinnelige. Det vil også påløpe et endringsgebyr.

Klager ønsket å endre fire av billettene til reise til Alicante på et senere tidspunkt. Det fremkommer av e-post fra Gotogate til klager av 29. april 2015 at prisen for å endre reisen vil være kr 2.767 per person. Så vidt nemnda forstår har klager betalt prisen for endringen samt avbestilt en av billettene til London.

Nemnda er av den oppfatning at klager er bundet av sin innbetaling. Nemnda viser til at klager var informert om at billettene til London ikke var refunderbare, men at de kunne endres mot en tilleggsbetaling. Tilleggsbetalingen er spesifisert, og nemnda kan ikke se at Gotogate kan lastes for at klager har misforstått hvor mye endringen skulle koste.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Monica Grimstad, Widerøe's 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.