

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av 406 NOK pga manglende informasjon under bestillingsprosess.

Dato

03.12.2019

Saksnummer

2019-00595

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte gjennom Gotogate en tur-returbillett mellom Oslo og Nice. Bestillingen ble gjennomført den 20. november 2018. Da bestillingen var gjennomført og det var for sent å angre, oppdaget klager at betalt beløp for innsjekket bagasje var det dobbelte av det hun hadde oppfattet under bestillingsprosessen. Klager hadde oppfattet det som at prisen for innsjekket bagasje var 349 NOK for hele reisen tur-retur, og ikke for kun en av strekningene.

Klager var inne på både Norwegian og SAS sine hjemmesider før hun bestilte, men kom frem til at Gotogate hadde det beste tilbudet. Klager anfører at dette var på grunn av misvisende informasjon i bestillingsprosessen. Under bestillingen skal det ha fremgått at prisen for innsjekket bagasje var 349 NOK pr. reiserute. Klager anfører at denne informasjonen ikke er tydelig nok på at prisen kun gjelder en vei. Klager endte opp med å betale mer for innsjekket bagasje enn om hun hadde bestilt flybilletter direkte på Norwegian eller SAS sine hjemmesider.

Klager tok kontakt med Gotogate, som gav tilbud om å avbestille mot et gebyr på 480 NOK. Klager benyttet ikke denne løsningen.

Klager anfører videre at Gotogate har en feilprising ved søk på den aktuelle reisen. Når en søker opp reisen står det totalpris på 3822 NOK inkludert bagasje. På klagers bestillingsbekreftelse sto det 3879 NOK. Klager føler seg lurt for 57 NOK.

På bakgrunn av ovenstående informasjon krever klager at Gotogate refunderer 406 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate har kontrollert alle logger for klagers reservasjon. Prisen klager betalte for sin reservasjon var synlig for klager da hun fylte ut kortdetaljer og bekreftet bestillingen.

Gotogate poengterer videre at alle kunder blir tilbudt assistanse med å legge til bagasje på flyreiser hvor flyselskapene tillater dette. Dette er en valgfri tjeneste, og Gotogate er tydelige på hvilke priser som gjelder for denne tjenesten. Totalprisen på 3878,95 NOK var synlig, og ble bekreftet av klager under bestillingsprosessen.

På bakgrunn av ovenstående informasjon kan Gotogate ikke imøtekomme klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager bestilte en reise fra Oslo til Nice t/r hos Ticket inkludert bagasje begge veier. Klager mener prisen som ble oppgitt for bagasje var kroner 349 begge veier, men det viste seg at det var per strekning. Videre mener klager at totalprisen for hele reisen inkludert bagasje var 57 kroner dyrere etter endt bestilling enn under bestillingsprosessen. Klager krever kroner 349 + kroner 57 refundert av Gotogate.

Gotogate har fremlagt en beskrivelse av bestillingsprosessen. Her kommer det frem at pris på bagasje tydelig vises i bestillingsvinduet. Videre kommer det frem at totalprisen på flyreisen er den samme under bestillingsprosessen.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for å sette seg inn i vilkårene før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde overser en detalj slik som denne, har hun ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda kan ikke se at klager har fremlagt dokumentasjon på at prisen på bagasje eller prisen på flyreisen var en annen ved endt bestilling enn under bestillingsprosessen, og kan ikke anbefale at hun gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)