

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter som følge av navnendring.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

1409/15F

Tjenesteyter

Gotogateno

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers sønn booket reise fra Bergen til Houston via London den 1. oktober 2015 kl. 11:30 med BA757 og retur Houston til Bergen via London den 10. oktober 2015.

På to av billettene ble det kun lagt inn for og mellomnavn på to av de reisende. Da dette ble oppdaget var kundeservice hos Gotogate lukket. Klager var i kontakt med Finnair og British Airways om navnendring men ble henvist til Gotogate. Klagers sønn ble lovet av Finnair at de kunne refundere billettene mot at det ble bestilt nye. Kontaktpersonen på Gotogate var også i kontakt med Finnair og fikk bekreftet at de ikke ville refundere noe som helst. De to billettene med feil navn ble kansellert og to nye billetter bestilt med ekstrakostnad på kroner 17 466.

Klager krever å få refundert de to billettene som ble annullert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Gotogate.no har i det vesentlige anført:

Gotogate er formidler at flyselskapenes billetter på nettet. De reisende skriver selv inn alle detaljer om sin reise og er ansvarlig for at dette gjøres korrekt. Gotogate informerer hvor viktig det er å kontrollere at navnene er rett stavet og at samtlige navn er med slik det fremgår i passet til den reisende. Den reisende må bekrefte at navnene på de reisende er skrevet korrekt for å kunne gå videre med sin bestilling. For å kunne betale så må klagers sønn ha lest reisevilkårene. Der fremgår det at Gotogate følger flyselskapenes billettregler.

Gotogate har vært i kontakt med Finnair og fikk beskjed om at det var full tilbakebetaling av billettene med feil navn mot at de bestilte nye billetter til dagsaktuell pris. Den 30. september kostet nye billetter kroner 17 972 per person. Den reisende skulle betale mellomlegget på de opprinnelige billettene og de nye, samt gebyr på kroner 995 per person. Resterende kostnader gikk til Finnair. Dette ble tilbudt klager og det ble også bekreftet av klager.

Gotogate kan ikke imøtekomme klager krav

Det vises for øvrig til Gotogate sitt brev.

Nemnda bemerker:

Gotogate er en formidler av bl.a. flybilletter. Det er flyselskapets regler som i utgangspunktet gjelder for billettene, herunder muligheten for å endre navn på billettene.

Klagers reise var satt sammen av flygninger med Finnair og British Airways. Det beror følgelig på disse selskapers vilkår om det var mulig å endre navn på billettene.

Klager har opplyst at så vel Finnair som British Airways har opplyst at navnene på billetten i henhold til deres regler kunne endres mot et gebyr. Gotogate har ikke påberopt seg eller dokumentert at det ikke er riktig. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Gotogate anfører i brevet av 21. januar 2016 til nemnda at det er flyselskapets regler som styrer hva som er mulig å gjøre med billetten. Det samme synes å fremgå av de foranstående refererte avbestillingsregler.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at Gotogate burde ha vært behjelpelig med å endre navn på billettene. Manglende oppfølging fra Gotogates side førte til at klagerne måtte kjøpe nye billetter. Nemnda er av den oppfatning at Gotogate bør erstatte den ekstrakostnad klager ble påført, dvs. utgifter til nye billetter med fratrekk av de opprinnelige billettene. Endringsgebyr til Gotogate og flyselskapene bør også trekkes fra, da slike ville påløpt om navnene på billettene hadde blitt endret.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Gotogate erstatter klagerens utgifter til nye flybilletter med fratrekk av de opprinnelige billettene samt de endringsgebyr som ville ha påløpt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.