

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr som ble lagt til totalbeløpet etter at klager hadde bekreftet reisen.

Dato

27.10.2017

Saksnummer

2017-00335

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

I januar 2017 brukte klager søkemotoren Momondo for å finne billigste reise på nett. Flere reisebyråer kom opp, klager valgte til slutt Gotogate som kunne tilby en pris på kroner 8 670 for en reise for to personer t/r Oslo - Iguazu Falls i Argentina for reise 9. mars 2017. Klager bekreftet totalprisen på kroner 8 670 og gjennomførte kjøpet. Det var ingen opplysninger om gebyr, klager stiller seg derfor svært kritisk til at det ble lagt på kroner 434 etter at klager hadde autorisert at selskapet kunne belaste kroner 8 670. Klager anser dette for å være ren svindel.

Klager krever refusjon av gebyr kroner 434.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 21. januar 2017 bestilte klager en reise t/r Oslo - Iguazu Falls for kroner 9 104. På betalingssiden valgte klager å betale med sitt Visakort. De prisene som presenteres på Gotogates hjemmeside forutsetter at det betales med Maestro. Dersom man velger å betale med kredittkort vil et gebyr tilkomme. Dette gebyret kommer tydelig frem i prisbildet før man gjennomfører kjøpet. Det vises til fremlagt dokumentasjon på hvordan betalingsbildet ser ut.

Før kjøpet gjennomføres må man også krysse av for at man har lest regler og vilkår, og for at man godkjenner totalbeløpet. I vilkårene kommer det frem at dersom man betaler med kredittkort kan det tilkomme et gebyr. Videre står det at gebyret kommer frem før kjøpet fullføres og at det ikke er refunderbart.

Gotogate kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av gebyr.

Nemnda bemerker

Nemnda mener at klageren har godtatt å betale gebyret 434 kroner:

Det fremgår av reisevilkårene som klageren aksepterte ved bestillingen at det påløper gebyr ved betaling med kort eller nettbank. Størrelsen på gebyret fremkom før bestillingen ble gjennomført. Klageren valgte likevel å gjennomføre kjøpet. En samlet nemnd mener etter dette at klageren ikke har krav på å få refundert gebyret, jf eksempelvis FLYKN-2016-47.

Nemnda mener at den ikke har grunnlag for å ta stilling til gebyrets størrelse:

En samlet nemnd mener at den ikke har grunnlag for å ta stilling til gebyrets størrelse. Et flertall - lederen og flyselskapenes representanter - mener at det ligger utenfor nemndas mandat å ta stilling til gebyrets størrelse, jf FLYKN-2015-38, FLYKN-2015-219, FLYKN-2015-912 og FLYKN-2016-472.

Mindretallet - forbrukernes representanter - begrunner dette med at nemnda ikke har forutsetning for å ta stilling til om gebyret overstiger betalingsmottakerens faktiske kostnad ved bruk av betalingsinstrumentet i denne saken, jf finansavtaleloven § 39 b.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)