

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter etter feilbestilling.

Dato

10.02.2014

Saksnummer

336/13F

Tjenesteyter

Gotogate

Krav om refusjon av billetter etter feilbestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise t/r Bergen - Tbilisi på Gotogates nettside. Klager fylte inn de fire reisendes navn svært nøye. Til tross for dette ble to av navnene registrert feil hos reisebyrået. Den enes mellomnavn ble registrert på den andre. Klager er helt sikker på at han fylte ut navnene korrekt, og at feilen må skyldes en svikt i Gotogates bookingsystem.

Feilen ble først oppdaget kvelden før avreise. Klager forsøkte å kontakte Gotogate, men de åpnet ikke før kl. 09:30. Klagers fly skulle gå kl. 06:00. De møtte opp på flyplassen i god tid, men verken betjeningen eller Air Baltic kunne hjelpe klager med å rette opp feilen.

Klager stiller seg sterkt kritisk til at Gotogate gjør seg utilgjengelig for kundene sine ved å ha åpningstider kun fra mandag til fredag 09:30 - 15:30.

Fire bokstaver feil i bestillingen medførte at klager ble nektet ombordstigning og tapte hele 17 463 kroner. De endte opp med å kjøpe nye billetter som var kroner 5 977 dyrere enn opprinnelige billetter.

Klager krever refundert opprinnelige billetter, kroner 17 463, merutgift nye billetter, kroner 5 977, samt bagasjeutgift, kroner 924. Totalt krav kroner 24 364.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Før man får avsluttet bestillingen må man krysse av for å ha lest regler og vilkår, her står det følgende:

«Flybilletter må bestilles med korrekt stavet fornavn og etternavn samt tittel slik det står oppført i passet. Flybilletter er personlige og det er ikke mulig å endre allerede bestilte billetter.»

Videre står det:

«Den reisende har ansvar for

Avbestilling:

Billettene utstedes umiddelbart ved betalingstilfellet og er deretter ikke mulig å endre eller refundere.»

Klager har krysset av for å ha fulgt ovennevnte informasjon innen han fullførte bestillingen. Gotogate kan ikke få understreket nok hvor viktig det er å kontrollere at det man fyller ut er helt korrekt før man avslutter bestillingen. Reisebyrået endrer aldri på opplysninger som legges inn av kundene, og det er ikke registrert noen teknisk feil på Gotogates nettsider den 17. mars.

Fra tid til annen fyller kunder ut feil informasjon i bestillingen. Ettersom bestillingen er bindende er det svært viktig at alt føres inn korrekt.

Videre i Gotogates reisevilkår står det at dersom man oppdager feil i bestillingen må man kontakte reisebyrået umiddelbart. Det er likevel ingen garanti for at Gotogate kan hjelpe kundene ved slike henvendelser.

Klager bestilte reisen den 17. mars, men kontaktet ikke Gotogate før den 8. april. I henhold til regler og vilkår var navnene klager registrert i bestillingen identiske til navnene i passene.

Klager hadde tre uker på seg til å ta kontakt med Gotogate eller flyselskapet, Gotogate stiller seg undrende til klagers påstand om at reisebyrået er utilgjengelig for kundene sine. Selv om Gotogate hadde hatt døgnåpent ville ikke klagers billetter kunne endres, da flyselskapets regler ikke tillater dette: «No name change permitted».

Gotogate kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Gotogates brev.

Nemnda bemerker:

Klager bestilte billetter med Air Baltic. Det er således Air Baltics vilkår som gjelder for billettene, herunder at Air Baltic ikke tillater navneendring på disse billettene.

I dette tilfellet var mellomnavnet NN ved en feil kommet inn i klagers bestilling. Nemnda er av den oppfatning at det må anses som en navneendring å stryke mellomnavnet.

Partene er uenige om hvordan feilen kan ha oppstått. Gotogate anfører at de ikke har hatt noen feil i sine systemer, og at klager må ha skrevet feil navn. Klager bestrider at han har skrevet feil navn, og mener at feilen kan ha oppstått i forbindelse med registrering av hvilket kort som skulle benyttes til betaling.

Det er vanskelig for nemnda å ha en sikker formening om hva som har skjedd. På bakgrunn av de foreliggende opplysninger finner nemnda det imidlertid mest sannsynlig at feilen ligger hos klager.

Som det fremkommer ovenfor tillater ikke Air Baltic navneendringer. Det har således ingen betydning for saken at klagerne ikke kom i kontakt med Gotogate/Air Baltic da feilen ble oppdaget.

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, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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.