

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet ruteendring.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

328/12F

Tjenesteyter

Gotogate

Krav om refusjon av billett grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde retur fra Manchester til Stavanger via Oslo den 26. mars 2012 med DY1349 kl. 15:00. Da klager satt og spiste frokost i Liverpool, fikk hun en sms om at det var klart for å sjekke inn på DY1349 kl. 12:15! Klager hadde ingen mulighet til å rekke å komme seg fra Liverpool til Manchester for å rekke den nye avgangen.

Klager kom ikke gjennom per telefon til Gotogate, og kontaktet derfor Norwegian. Norwegian kunne ikke hjelpe klager med begrunnelse om at hun hadde kjøpt billetten hos et reisebyrå. Det endte med at klager måtte kjøpe nye billetter med et annet flyselskap senere på dagen. Klager måtte hjem den dagen grunnet jobb og skole.

Klager krever refundert de seks ubenyttede billettene fra Manchester til Stavanger, kroner 11 088.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Den 8. februar sendte Gotogate en e-post til klager hvor selskapet informerte om ruteendringen. Klager var deretter i kontakt med Gotogate for å også endre Oslo - Stavanger til et tidligere fly, for å slippe så lang ventetid på Gardermoen. Det ble sendt oppdatert reiserute til klager etter denne endringen.

For å kunne fullføre en bestilling på Gotogates nettside må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står følgende:

«Den reisende har ansvar for:

Klager ble informert om ruteendringen lang tid før avreise. Klager bekreftet å ha mottatt informasjonen ved å kontakte Gotogate for å gjøre ytterligere endringer på bestillingen. Det vises til utskrift av e-post fra klager til Gotogate.

Det er i henhold til regler og vilkår dessverre ingen refusjon på denne billettypen, Gotogate kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av billettene.

Det vises for øvrig til Gotogates brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegian endret avgangstiden fra Manchester til Oslo etter klagers bestilling. Klager ble informert om endringen den 8. februar og aksepterte denne. Ny avgangstid fra Manchester var kl.12.15. Klager endret samtidig flybillettene fra Oslo til Stavanger.

Det følger av Gotogates vilkår at endringer av reisetider kan forekomme, og at den reisende må sjekke avgangstider på checkmytrip.com. Dersom klager hadde gjort dette, hadde hun fått bekreftet den informasjon hun tidligere hadde mottatt om ny avgangstid fra Manchester. Det synes som om klager i stedet for å følge anvisningen fra Gotogate har søkt opp opprinnelig bestillingsbekreftelse. Denne inneholdt opplysninger som var gjeldende på bestillingstidspunktet og fanget således ikke opp den senere endring.

Nemnda er av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for at hun ikke husket den nye avgangstiden samt for at hun ikke søkte oppdatert informasjon på det stedet hun hadde fått anvist.

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.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.