

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av billettpris etter avbestilling.

Dato

27.09.2024

Saksnummer

2023-02398

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to reisende) kjøpte billetter til reise fra Oslo til Tanger via Malaga den 10. juli 2023. Billettene var bestilt via formidleren Gotogate og kostet NOK 25 895.

Klager avbestilte reisen, men hadde kjøpt avbestillingsgaranti. Klager får e-post fra Gotogate 28. april 2023 med beskjed om at de får en elektronisk kupong til en verdi av 90% av flybilletten med en verdi på NOK 13 472.

Klager mener han burde få igjen 90% av NOK 25 895, da dette var prisen han betalte for turen. Klager mener Gotogate har misvisende markedsføring av avbestillingsgarantien da de bruker «90% av prisen» og «90% av billettprisen» om hverandre. Klager mener også at informasjonen om avbestillingsgarantien ikke er tilgjengelig nok på nettsidene. Klager ønsker derfor å heve hele bestillingen.

Klager krever full refusjon av billettprisen, totalt NOK 25 895.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate er en formidler av reisetjenester, inklusive flybilletter, som tilbys på hjemmesiden gotogate.no. Vi opptrer utelukkende i rollen som mellommann og selve avtaleforholdet om flybilletter trer i kraft direkte mellom forbrukeren og det aktuelle flyselskapet. Vi er ikke medleverandør av tjenestene og vi er ikke part i kontraktsforholdet. Dette betyr at våre forpliktelser er begrenset til formidling og til eventuelle ekstratjenester forbrukeren kjøper direkte av oss.

Vår rolle som formidler er tydelig beskrevet på våre nettsider og i våre reisevilkår. Klager har ved bestilling bekreftet reisebetingelsene.

Klager bestilte sin reise den 26. mars 2023 for to personer fra Oslo til Tangier via Malaga og tilbake fra Tangier til Oslo via Lisboa med utførende flyselskap Norwegian, Ryanair og Tap Portugal.

Kunden betalte totalt 25 895, 37 NOK for sin bestilling, inkludert flybilletter for 14 968 NOK og følgende ekstratjenester:

- FLEX+ (Billett som kan ombookes 1721.10 NOK, avbestillingsgaranti 2090.15 NOK, Airhelp+ 190.12 NOK) for totalt 4001, 37 NOK
- Handbagasje 1498 NOK
- Innsjekket bagasje 5428 NOK

Dette fremgår klart av betalingsoversikten på klagers bookingbekreftelse.

Klager kontaktet vår kundeservice den 18. april 2023 og ba om å få avbestille reisen sin etter vilkårene for avbestillingsgarantien. Dette produktet innebar at klager har rett på å avbestille reisen uansett grunn og istede motta en verdicheck (voucher) på 90% av billettens verdi (14 968 NOK).

Klager bekreftet avbestillingen og vår kundeservice assisterte derfor klager med en avbestilling og voucher. Verdien på denne voucheren er satt til 13 472 NOK, da dette er 90% av billettens verdi.

Det fremgår klart og tydelig i våre reisevilkår at klager er berettiget til å motta 90% av billettens verdi og at dette ikke inkluderer noen tilleggstjenester.

Gotogate vil derfor ikke utbetale klagers krav, da klager i henhold til avtalen har mottatt en voucher på 13 472 NOK.

Nemnda bemerker

Klager har kjøpt en avbestillingsgaranti som gir klager mulighet til å avbestille en reise og motta en verdikupong på 90% av prisen på flybilletten. Det er enighet om at beløpet på verdikupongen er NOK 13 472.

Klagen gjelder forståelsen av vilkårene for avbestillingsgarantien. Gotogate har anført at det fremgår av vilkårene at klager er berettiget til å motta 90% av billettens verdi, og at dette ikke inkluderer noen tilleggstjenester.

Ved bestilling eller endring av en flyreise på internett, er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen som den store hovedregel bindende.

Nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentant - mener at Gotogates vilkår er uklare, og at en naturlig lesning av vilkårene er at man får refundert 90% av alt man har betalt når det står at man får refundert "prisen". Flertallet viser dessuten til at det følger av

forbrukerdirektivet og avtaleloven § 37 at uklarhet i vilkår tolkes i forbrukers favør. Nemna mener at markedsføringsteksten har skapt uklarhet knyttet til omfanget av hva forbrukeren skal få refundert, og at det er Gotogate som er nærmest til å bære konsekvensene av dette. Flertallet mener derfor at klager skal få refundert 90% av det fulle beløpet han betalte (NOK 25 895), altså NOK 23 305,50 i form av en voucher.

Mindretallet - bransjerepresentanten - mener at det står tydelig i e-post fra Gotogate ved avbestilling at det er 90% av billettprisen som refunderes til en verdikupong. Det er også linket til vilkår for avbestillingsgarantien. Mindretallet mener derfor at klager kun har rett på 90% av billettprisen, som tilsvarer NOK 13 472.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Slik nemnda forstår anførslene har klager allerede fått en voucher på NOK 13 472. Nemnda anbefaler at dette korrigeres slik at klager mottar enten en tilleggsvoucher eller en ny samlet voucher, slik at det totale beløpet er NOK 23 305,50..

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)