

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr og forsikring som påløp
grunnet manglende informasjon ved bestilling.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00472

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise fra Oslo til Zanzibar Island via Paris og Nairobi den 13. juni 2016, med retur den 27. juni.

Da klager bestilte reisen på GotoGate.no påløp det kr 611 i visa gebyr ved endt betaling. Dette var et gebyr som klager hevder at han ikke ble gjort oppmerksom på, ved at det ikke tydelig fremstod i det totale beløpet. Videre ønsker klager å få avbestilt bagasjeforsikringen som ble bestilt samtidig som kjøpet av reisen ble gjennomført.

Klager krever refundert utgiften til bagasjeforsikringen, samt visa gebyret, pålydende kr 861.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate.no er formidlere av flyselskaperes billetter og alt salg skjer online. Under bestillingsprosessen har reisende muligheten til å velge tilvalgsprodukter for selv å kunne tilpasse sin reise ut fra sine behov. Den 14. april valgte klager å tilføre en bagasjeforsikring. Før klager avsluttet og betalte sin bestilling ble det bekreftet at klager hadde lest og akseptert selskapets reisevilkår. Det går ikke an å gjennomføre en bestilling uten at kunden har akseptert disse vilkårene. Det vises til vedlagt dokumentasjon på innholdet av reisevilkårene.

I henhold til reisevilkårene er forsikringen klager valgte under bookingen ikke mulig å refundere. Det er utenfor Gotogates kontroll.

Helt avslutningsvis under bookingen på hjemmesiden fikk klager ulike betalingsalternativer. Se vedlagt dokumentasjon på bilag 1. Ut fra valget av betaling kan Gotogate ta en avgift for enkelte betalingstyper som kommer frem på

betalingsoversikten. Ved betalingssteget, og i reisevilkårene, informerer Gotogate tydelig at en avgift kan tilkomme ved kortbetaling.

Til tross for at bagasjeforsikringen ikke er refunderbar, vil Gotogate.no refundere kr 250 til klager som goodwill.

Gotogate vil ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av gebyret som påløp ved betaling med Mastercard, pålydende kr 611.

Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av saksdokumentene til grunn at klageren forsøkte å betale gebyrfritt med BankAksess, men at han ikke lyktes med dette. I motsetning til hva som var tilfellet i FLYKN-2014-1179, krever han ikke refusjon av betalingsgebyret fordi han ble henvist til et dyrere betalingsalternativ på grunn av feil ved betalingssystemet, men fordi opplysningene om betalingsgebyret på 611 kroner var vanskelig å oppdage på grunn av liten skrift.

Nemnda mener at klageren har godtatt å betale gebyret. Det fremgår av vilkårene at det påløper gebyr ved betaling for reisen med kredittkort. 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 hele eller deler av gebyret på grunnlag av at det var vanskelig å oppdage.

En samlet nemnd mener at den ikke har grunnlag for å ta stilling til gebyrets størrelse. Et flertall - forbrukernes representanter og flyselskapenes representant Maricor Maglasang - 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. Et mindretall - lederen og flyselskapenes representant Camilla Rise - begrunner dette med at nemnda heller ikke har kompetanse til å ta stilling til gebyrets størrelse, jf FLYKN-2015-38, FLYKN-2015-219 og FLYKN-2015-912.

I og med at klageren nå er tilbudt refusjon av utgiften til bagasjeforsikringen på 250 kroner, går ikke nemnda inn på dette spørsmålet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren får refundert betalingsgebyret.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Camilla Rise (NHO luftfart)