

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettutgifter grunnet mangelfull informasjon om betalingsvilkår.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

1070/14F

Tjenesteyter

Gotogate

Krav om refusjon av billettutgifter grunnet mangelfull informasjon om betalingsvilkår.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise hos Gotogate for seg og sin familie for kroner 22 918. Klager hadde dekning på sin konto, men kunne ikke benytte sitt visa-kort da han ikke hadde Bankaxess som reisebyrået krevde. Klager valgte derfor betalingsalternativ nummer to, faktura.

Etter noen dager fikk klager et gjeldsbrev i posten fra en bank. Klager hadde aldri akseptert denne betalingsløsningen dersom han hadde visst at «faktura» egentlig var et lån fra en bank. Klager har aldri kjøpt forbrukervarer på kreditt da dette er unaturlig for han.

Klager forsøkte å nå Gotogate per telefon uten å lykkes. Han sendte derfor e-post for å si at han angret kjøpet, og bestilte deretter en ny reise et annet sted.

Gotogate krevde et avbestillingsgebyr på kroner 5 000. Klager mener dette er et urimelig høyt beløp, og mener videre at Gotogate må ta på seg skylden for den villedende betalingsinformasjonen på sine nettsider.

Klager er en lovlydig person uten noen økonomiske anmerkninger. Han stiller seg sterkt kritisk til måten Gotogate har behandlet han på.

Klager krever hele kjøpet hevet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Den 21. april 2014 bestilte klager en reise t/r Oslo - Khartoum, Sudan. Det er dessverre ikke mulig å betale med kredittkort til denne destinasjonen grunnet stor risiko for svindel. Klager mottok tre betalingsalternativer, faktura fra bank, delbetaling fra bank eller bankbetaling via Bankaxess. Klager valgte delbetaling. Han krysset deretter av for å ha lest regler og vilkår og bekreftet så bestillingen.

Informasjon om delbetaling kommer tydelig frem på Gotogates nettsider, blant annet at lånet er rentefritt de 12 første månedene, og at det tilkommer et fakturagebyr på kroner 45 per faktura. Klager kunne enkelt ha betalt hele beløpet ved første faktura, det er ikke noe som tilsier at klager måtte betale litt hver måned.

Gotogate kan ikke stå ansvarlig for at klager i ettertid hevder han ikke forstod hva han bestilte, selv ikke etter å ha krysset av for å ha lest regler og vilkår. Reisebyrået kan heller ikke lastes for at klager velger å ikke betale regningen fra banken.

Ved kjøp av flybilletter gjelder ikke angrefristen. Klagers billett kan kanselleres mot et gebyr fra flyselskapet på 100 euro, samt et gebyr fra Gotogate på kroner 395, dette tilsvarer ca. kroner 1 245 per person.

Gotogate kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Gotogates brev.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av Gotogates brev av 21. november 2014 til Norsk Reiselivsforum at klager hadde valget mellom tre forskjellige betalingsmetoder: Delbetaling, bestilling med fakturabetaling og BankAxxess. Klager valgte delbetaling. Under valget står «Klarna Konto».

Klager fikk tilsendt faktura og avtaledokumenter fra Klarna. Det fremgår av informasjonen at «Dersom du inte ønsker å etablere en Klarna Konto, ber vi om at du betaler fakturaens fulle beløp i henhold til fakturavilkår».

Det var således ikke nødvendig for klager å etablere et kundeforhold til en bank for å betale fakturaen. Han kunne betale hele beløpet på en gang, slik han opplyser at han ønsket.

Nemnda er av den oppfatning at Gotogate har gitt tilstrekkelig informasjon om betalingsalternativene, og at det således ikke var grunnlag for å fravike avtalen.

Klager sendte den 26. april 2014 en melding til Gotogate om at han avbestilte billettene. I mailen informerte han om at han har ombestemt seg og ikke skal reise likevel. Gotogate svarte klager at han kunne avbestille billettene mot gebyr. Klager ble gjentatte ganger informert om at bestillingen ennå ikke var kansellert. Klager måtte først akseptere at han ville betale gebyr.

Etter nemndas vurdering måtte det være klart for Gotogate at klager ikke ville reise, og at han således ønsket å avbestille reisen. Nemnda har forståelse for at Gotogate normalt vil kreve avbestillingsgebyr før de foretar avbestillingen. Etter nemndas vurdering stiller dette seg imidlertid annerledes i en situasjon der verdien av billettene er vesentlig større (kr 23.000) enn avbestillingsgebyret (kr 5.000). Gotogate burde i den foreliggende situasjon ha avbestilt billettene for deretter å kreve innbetaling av avbestillingsgebyret.

Nemnda anbefaler at Gotogate erstatter klagers tap på kr 18.000 (billettverdien med fratrekk av avbestillingsgebyret.)

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Gotogate utbetaler kr 18.000.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, .

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.