

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for endret seteplass om bord.

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0543/15F

Tjenesteyter

Via Egencia

Krav om erstatning for endret seteplass om bord.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Oslo til San Diego via New York den 1. februar 2015. På strekningen mellom New York San Diego hadde klager bestilt vindusplass, men han fikk utdelt et midtsete mellom to andre passasjerer. Klager hadde nettopp reist 9 timer fra Oslo til New York, og skulle nå sitte 6 timer om bord på neste avgang. Det ble hans verste flytur noensinne. Han hadde bestilt reise og seteplass et halvt år i forveien.

Klager stiller seg kritisk til at ruteendringen fra flyselskapet, som medførte at nytt setenummer ikke ble reservert, ikke ble fulgt opp av reisebyrået grunnet sykefravær.

Klager krever 50 % refusjon av billettverdien mellom New York og San Diego.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Via Egencia har i det vesentlige anført:

Via Egencia beklager at seteendringen ikke ble fulgt opp, som mest sannsynligvis er en følge av sykefravær hos reisebyrået.

Ønsket seteplass om bord i fly er aldri garantert. Flyselskapene endrer stadig ruter og flytyper, som medfører at opprinnelig seteønske blir slettet.

Klager har i dette tilfellet blitt informert om ruteendringen fra flyselskapet, men dessverre har han ikke fått ny seteplass. Dersom klager hadde kontaktet Via Egencia da han oppdaget dette på Gardermoen ved innsjekk, kunne reisebyrået ha reservert seteplass ombord.

Via Egencia refunderer kun konkrete utgifter dersom reisebyrået har gjort en feil. Via Egencia kan ikke imøtekomme klagers krav i dette tilfellet.

Det vises for øvrig til Via Egencias brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at Via Egencia ikke fulgte opp flyselskapets informasjon om endring av rutetid og flytype. Klager kom likevel med flyet, men fikk tildelt plass som ikke var i overensstemmelse med bestillingen.

Det er etter de foreliggende opplysninger ikke grunnlag for å laste flyselskapet. Via Egencia kan lastes for ikke å ha fulgt opp endringene fra flyselskapet. Klager ble som følge av dette påført en ulempe. Gjeldende regelverk gir ikke rett til erstatning av ikke-økonomisk tap i et slikt tilfelle, og nemnda finner 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, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

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.