

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Dato

27.11.2014

Saksnummer

063/14F

Tjenesteyter

Gotogate

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Gran Canaria til Tromsø via London den 3. januar 2014. Reisen til London gikk fint. Klager overnattet i London og skulle reise videre dagen etter kl. 09:30 med DY2470.

Da klager ankom flyplassen den 4. januar fikk han beskjed om at flyet hadde gått kl. 07:40. Eneste alternativ å komme hjem til Tromsø var via Oslo, med overnatting i Oslo. Dette medførte en merkostnad på kroner 13 083.

Klager er svært reisevant, og han har full oversikt over sine reiser til enhver tid. Han ble ikke på noe tidspunkt blitt informert om denne ruteendringen. Klager stiller seg kritisk til at Gotogate ikke oppgav klagers mobilnummer til Norwegian slik at han kunne motta sms om innsjekkingstidspunktet.

Klager krever refundert kroner 13 083.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Gotogate er kun en formidler av flybilletter, og har ikke ansvar for ruteendringer, forsinkelser eller kanselleringer.

Før klager fullførte sin bestilling på Gotogates nettsider krysset han av for å ha lest regler og vilkår, her kommer det frem at den reisende selv står ansvarlig for å regelmessig kontrollere flytider og eventuelle endringer i rutetider. Videre står det at den reisende plikter regelmessig å overvåke oppgitte e-post adresse for eventuell korrespondanse fra Gotogate. Det står også at Gotogate ikke har ansvar for å informere om endringer av rutetider eller innstilte flygninger.

Norwegian foretok en ruteendring på DY2470 den 11. oktober, og Gotogate sendte samme dag en e-post til klager med denne informasjonen.

På grunnlag av ovennevnte kan Gotogate ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager kjøpte billetter med Norwegian gjennom Gotogate ca. seks måneder før avreise. Nemnda legger videre til grunn at Norwegian fremskyndet avgangen fra London ca. tre måneder før avreise. Ruteendringer forekommer jevnlig hos de fleste flyselskap. Flyselskapene har tatt forbehold om dette i sine vilkår. Nemnda legger til grunn at Norwegian i dette tilfellet hadde anledning til å endre rutetiden.

Ved kjøp av flybilletter gjennom en agent/formidler, slik som Gotogate, går kommunikasjonen mellom flyselskapet og kunden gjennom agenten/formidleren. Flyselskapet vil ikke kommunisere direkte med kunden. Nemnda legger til grunn at Norwegian informerte Gotogate om endringen.

Det fremgår av Gotogates vilkår, som klager har akseptert ved kjøp av billetter gjennom dette selskapet, bl.a. at den reisende har ansvaret for å overvåke oppgitt e-postadresse, da all korrespondanse skjer ved e-post. Det fremgår videre at den reisende har ansvar for regelmessig å kontrollere flytider og eventuelle endringer i rutetider.

For så vidt angår endring av rutetider fremgår det av Gotogates vilkår at Gotogate ikke er ansvarlig for å informere om endringer av rutetider eller innstilte avganger. Etter nemndas vurdering fremstår et slikt vilkår som sterkt urimelige dersom Gotogate er kjent med endringen. Nemnda viser til at flyselskapet kun informerer Gotogate om endringen. Et rimelig lojalitetsforhold mellom Gotogate og Gotogates kunder bør tilsi at Gotogate er pliktig til å informere kunden om viktig informasjon de får fra flyselskapet. Nemnda er følgelig av den oppfatning at Gotogate plikter å informere den reisende om endringer som flyselskapet har meddelt Gotogate.

Gotogate har anført at klager ble informert om endringen på e-post. Klager har anført at han aldri mottok informasjon om endringen.

Informasjon om fremskutt flyavgang er en svært viktig informasjon, og manglende kunnskap om endringen kan lett føre til at man ikke rekker flyet. Nemnda er derfor av den oppfatning at det må stilles strenge krav til den informasjonen som gis. Informasjonen må gis på en klar og direkte måte slik at informasjonen ikke misforstås eller overses. Det hender at e-post ikke kommer frem. Mange aktører benytter derfor sms i tillegg til e-post når slik informasjon sendes ut. Om mulig bør man forsikre seg om at beskjeden er kommet frem. Nemnda er av den oppfatning at Gotogate i dette tilfellet ikke har oppfylt sin informasjonsplikt på en tilfredsstillende måte.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at også klager er å laste i saken. Det er ikke uvanlig at det skjer tidsendringer på flyreiser. Av Gotogates vilkår, som ble akseptert ved bestillingen av reisen, fremgår det at kunden er forpliktet til å kontrollere samt holde seg oppdatert om flytidene. I dette tilfellet var det ca. seks måneder siden billettene var bestilt, og klager kan lastes for

ikke å ha kontrollert avgangstiden. Flertallet er av den oppfatning at dette bør føre til at klagerne selv må bære deler av sitt tap.

Flertallet anbefaler at Gotogate erstatter halvparten av klagernes tap, dvs. kr 6.542.

Mindretallet, forbrukernes representanter, finner på sin side at Gotogate er mest å laste, og at Gotogate bør dekke hele klagernes tap. Den ekstra belastningen det er for reisebyrået å sende kunden en SMS om fremskyndet reise, anses minimal målt opp mot den ulempe kunden risikerer ved ikke å motta informasjonen, og dermed miste sin avgang. Det stilles stadig strengere krav til digitale tilbydere av tjenester, og det er i all hovedsak tilbyder som må påse at viktig informasjon når frem til kunde, leses og forstås. Gotogate er den profesjonelle part i avtaleforholdet, og som her sitter med informasjonen fra flyselskapet. Gotogate burde sørget for at slik viktig informasjon kommer frem til kunden.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Gotogate betaler en erstatning på kr 6.542.

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 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.