

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett grunnet feil informasjon.

Dato

13.11.2015

Saksnummer

0432/15F

Tjenesteyter

Ticketno

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise hos Ticket.no med Lufthansa t/r Oslo - Milano via München for reise den 19. - 20. mars 2015. Grunnet streik hos Lufthansa ville ikke klager få benyttet sin hjemreise. Han kontaktet Ticket.no som sa at dersom han ikke greide å finne ny billett med samarbeidende flyselskap måtte han betale ny hjemreise selv. Klager kjøpte derfor en ny hjemreise til en pris av kroner 13 160 for to personer. I ettertid vil ikke flyselskapet refundere disse kostnadene.

Klager har i senere tid vært i kontakt med Lufthansa, som informerer at de kunne booket om klager uten ekstra kostnader. Klager stiller seg kritisk til at Ticket.no ikke informert han om dette. I stedet sitter klager igjen med en utgift på kroner 13 160 for nye billetter han ble rådet til å kjøpe.

Klager krever refusjon av utgifter til nye hjemreisebilletter, kroner 13 160.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ticket.no har i det vesentlige anført:

Ved streik får Ticket.no instruks fra flyselskapet hvilke flyselskap reisebyrået kan booke om passasjerene til. Ticket.no kan ikke se å ha feilinformert klager i dette. Det vises til fremlagt logg fra kundekonsulenten klager snakket med.

Ticket.no tilbød klager ny returreise dagen da dette var det eneste Lufthansa kunne tilby. Klager takket nei til denne. Videre sjekket Ticket.no flere alternativer fra andre byer i nærheten uten at det var ledig eller at det passet for klager. Ticket.no kan ikke stå ansvarlig for at klager på egen hånd kjøpte nye billetter på business klasse med et selskap som ikke har noen samarbeidsavtale med Lufthansa.

Ticket.no anbefalte klager å møte opp på flyplassen for å få hjelp til ombooking av Lufthansa, dette hadde han ikke tid til.

Ticket.no kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Ticket.nos brev.

Nemnda bemerker:

Ved kansellering av en flygning plikter flyselskapet å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting «snarest mulig» må man etter nemndas vurdering foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativer med eget eller andre selskap. Sentrale momenter i vurderingen er kostnader og fordeler/ulempes ved de forskjellige alternativer.

Ticket er en formidler av flybilletter. Ovennevnte plikter pålegger flyselskapet - ikke formidleren. Ticket er imidlertid ansvarlig for at den informasjon de formidler er korrekt i henhold til flyselskapets retningslinjer. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Ticket har formidlet informasjonen fra Lufthansa på en korrekt måte. For så vidt gjelder Lufthansas e-post av 20. april 2015, er nemnda av den oppfatning at denne er generelt utformet, og at det ikke er sannsynlig at Lufthansa i den foreliggende situasjon ville ha tilbudt omruting samme dag med Alitalia.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning av utgifter til nye flybilletter.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.