

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet feilinformasjon ved bestilling av reise.

Dato

11.02.2013

Saksnummer

261/12F

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Krav om erstatning grunnet feilinformasjon ved bestilling av reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise fra Oslo til Denpasar t/r for reise 27. mars - 8. april 2012. Før klager bestilte reisen forsikret hun seg om at det kun var en mellomlanding i Amsterdam. Hadde klager valgt reise med to mellomlandinger ville hun spart omtrent 2 - 3 000 kroner per billett.

Det viste seg at billetten klager hadde kjøpt var med to mellomlandinger, i Amsterdam og i Singapore. Klager måtte ta med all bagasje ut av flyet i Singapore, sjekke inn på nytt og vente halvannen time før flyet fortsatte til Denpasar. Noen passasjerer hadde endelig stopp i Singapore, og nye passasjerer kom på.

Ving burde ha informert klager om dette, da klager la vekt på ønske om kun en mellomlanding. På reiseruten står det mellomlanding i Amsterdam, videre står det 1 stopp, klager forstod det slik at denne stoppen var i Amsterdam.

Klager kan ikke dokumentere at hun kunne spart noen tusen per billett da flypriser er ferskvare og søkene hun utførte ligger tilbake i tid. Men når klager søker priser til Denpasar i dag får hun priser til ca. kroner 7 600, mens klager betalte kroner 10 938.

Ving kan ikke fraskrive seg ansvar for hvilken informasjon de gir sine kunder.

Klager krever kroner 3 000 per person i kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Av klagers reisedokument kommer det frem at reisen går via Amsterdam, og at det på strekningen fra Amsterdam til Denpasar var ett stopp underveis. Dette stoppet var i Singapore der flyet gikk ned for å fylle drivstoff.

Klager mottok etter bestilling først en reisebekreftelse, deretter reisedokumenter. På sistnevnte kom det tydelig frem at det var en stopp på strekningen Amsterdam - Denpasar.

Klager har ikke dokumentert at det fantes billetter med tilsvarende reisetid til en lavere pris. Ving kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Vings brev.

Nemnda bemerker:

En reise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt. Hva som er avtalt vil fremgå av bestilling og bekreftelse, informasjon gitt i forkant på Vings hjemmesider/katalog mv.

Reisen ble bestilt den 15. februar 2012. Det er ikke anført at Ving på dette tidspunkt hadde informert om planlagt mellomlanding på strekningen Amsterdam - Denpasar. Reisebekreftelsen datert 15. februar 2012 viser heller ingen mellomlanding på denne strekningen. Nemnda legger etter dette til grunn at det var avtalt direkte flygning mellom Amsterdam og Denpasar.

Ving sendte ut ny reisebekreftelse to dager senere. Bakgrunnen for dette var en navneendring. Av den nye reisebekreftelsen fremgår det «Stops 1» med liten skrift på samme linje som Denpasar. Ving informerte ikke klager hva dette betød. Nemnda har forståelse for at klager ikke reagerte på dette. Ving kunne uansett ikke ensidig endre den inngåtte avtale.

Ving opererer i klageomgangen med begrepet «teknisk stopp». De opplyser videre i klageomgangen at det er vanlig med en teknisk stopp på denne strekningen. Nemnda bemerker til dette at Ving i så fall burde ha informert om dette da de solgte reisen. Det kan for øvrig, ut fra klagers opplysninger om stoppen i Singapore, synes som denne ikke faller inn under det Ving definerer som teknisk stopp. Flyet synes å ha et regulært stopp i Singapore for å sette av passasjerer/ta med nye passasjerer.

Nemnda finner det sannsynlig at klagerne ville funnet rimeligere billetter dersom de hadde lagt opp til to mellomlandinger mellom Oslo og Denpasar. Nemnda vil anbefale at klagerne gis et prisavslag tilsvarende mellomlegget mellom en reise med en mellomlanding og en reise med to mellomlandinger. Prisavslaget settes skjønnsmessig samlet til 5 000 kroner.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis et prisavslag på 5 000 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines,

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.