

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning på grunn av ruteendring.

Dato

26.06.2016

Saksnummer

1049/15F

Tjenesteyter

Tripmonster.no / Widerøe

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Bergen til Kristiansand 7. august 2015 kl. 19:25 med WF0597. Retur den 9. august kl. 11:55 med WF0588.

Klager ankom Flesland en time før avgang og fikk beskjed om at WF0597 hadde endret tidspunkt for avgang fra 19:25 til 18:20. Dette var nytt for klager da de ikke hadde mottatt noe informasjon om denne endringen. Klager fikk beskjed fra Widerøe om at Widerøe ikke kunne garantere for omkostninger i forbindelse med ombooking. Klager hadde bestilt reisen gjennom Tripmonster.no og det var de som skulle ha kontaktet klager. Klager hevder at de ikke har blitt kontaktet hverken per e-post, sms eller telefon fra Tripmonster.no. Den e-postadresse Tripmonster påstår at de har, finnes ikke, og dermed har Tripmonster fått automatisk svar om det. Tripmonster burde da ha forstått at klager ikke har fått den e-posten de påstår å ha senest den 5. juni.

Det endte med at klager kjørte sin egen bil fra Bergen til Lyngdal. På returen Kristiansand til Bergen var det tre som tok fly og de to siste kjørte bilen hjem.

Klager krever å få refundert kr 6.381, eventuelt fratrasket kr 1.959 for de tre personene som benyttet returreisen. Klager ønsker også å få dekket utgifter til bilturen som er på ca. kr 1.600.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Klager har bestilt sin reise hos Tripmonster. Det er derfor reisebyråets ansvar å formidle uregelmessigheter til klager. Widerøe anbefaler at klager booker direkte med Widerøe ved neste bestilling og beklager det inntrufne.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Tripmonster.no har i det vesentlige anført:

Tripmonster.no beklager problemet klager fikk. Tripmonster viser til e-post av 5. juni med informasjon om tidsendringen og link til ny oppdatert billett.

Melding om endring sendes automatisk til den e-postadressen som er oppgitt ved bestilling av reisen. Den er en annen enn den e-postadresse klager har brukt i klagesaken.

Det er kundens ansvar å kontrollere at opplysningene man fyller ut ved bestilling er korrekte. Som internettreisebyrå har man ingen oppfølging av e-poster som ikke leveres. Siden det gjøres 700-800 bestillinger per dag, dvs. ca. 5 000 bestillinger per uke, så finnes det ingen mulighet til å kontrollere om kunden har oppgitt riktig epost-adresse.

Tripmonster.no kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Tripmonster.no sitt brev.

Nemnda bemerker:

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

Det fremgår av Tripmonsters 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 Tripmonsters vilkår at Tripmonster vil sende e-post med ny tid til den e-postadressen som ble oppgitt i bestillingen. Nemnda legger til grunn at klager ved bestilling oppga feil e-postadresse. Nemnda er av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for dette og 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, Forbruker Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

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.