

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet ruteendring.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00188

Tjenesteytere

Opodo

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra London til Bergen den 8. november 2015 kl. 17:00 med BA760. Da klager ankom flyplassen kl. 15:00 viser det seg at flyvningen var endret til kl. 15:15 samme dag.

Klager har ikke mottatt e-post angående endringen og måtte bestille nye flybilletter med Norwegian.

Klager krever refusjon av utgifter for nye billetter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Opodo.no fikk beskjed fra British Airways om ruteendringen den 15. juli 2015 og samme dag ble det sendt e-post til deres kunder.

Kundene har selv booket sin reise på hjemmesiden og godkjent Opodo.no sine reisevilkår.

Opodo.no påpeker at det er kunden som har ansvar for at kontaktopplysningene de har oppgitt i bestillingen er korrekte. Opodo.no tar ikke ansvar for e-post som av en eller annet grunn ikke når mottakeren.

Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Opodo.no kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Ved kjøp av flybilletter gjennom en agent/formidler, slik som Opodo, går kommunikasjonen mellom flyselskapet og kunden gjennom agenten/formidleren.

Flyselskapet vil ikke kommunisere direkte med kunden. Nemnda legger til grunn at British Airways informerte Opodo om endringen.

Det fremgår av Opodos vilkår, som klager har akseptert ved kjøp av billetter gjennom dette selskapet, at den reisende har ansvaret for å overvåke oppgitt epostadresse, da all korrespondanse skjer ved epost. Det fremgår videre at den reisende har ansvar for regelmessig å kontrollere flytider og eventuelle endringer i rutetider.

Opodo har anført at klager ble informert om endringen på epost. Klager har anført at hun aldri mottok informasjon om endringen. Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt utskrift av bestillingshistorikk til grunn at Opodo den 15. juli 2015 sende epost til klager om endringen.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at Opodo har overholdt sin informasjonsplikt. Klager bestilte reisen på Opodos nettsider, og oppga da sin epostadresse, som bestillingsbekreftelsen ble sendt til. Hun aksepterte samtidig at all korrespondanse skjer på epost. Når epost er benyttet som kontaktpunkt ved bestilling, må det i et slikt tilfelle være tilstrekkelig at informasjon om endringer, også når det gjelder fremskutt flyavgang, sendes via samme kanal. Flertallet peker videre på at det i bekreftelsen er opplyst at «Det er den reisendes ansvar å regelmessig kontrollere rutetidene frem til avreise samt dagen før hjemreise». Klager fulgte ikke opp dette. Flertallet er av den oppfatning at Opodo har gjort det som med rimelighet kan forventes for å sikre at klager ble tilstrekkelig informert, og at klager selv må bære tapet ved å møte for sent til avgang.

Flertallet finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter er av annen oppfatning. Informasjon om fremskutt flyavgang er en svært viktig informasjon, og manglende kunnskap om endringen kan lett føre til at man ikke rekker flyet. Mindretallet 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 epost ikke kommer frem. Mange aktører benytter derfor sms i tillegg til epost når slik informasjon sendes ut. Om mulig bør man forsikre seg om at beskjeden er kommet frem. Mindretallet er av den oppfatning at Opodo i dette tilfellet ikke har oppfylt sin informasjonsplikt på en tilfredsstillende måte.

Etter mindretallets vurdering er imidlertid også klager å laste. Det er ikke uvanlig at det skjer tidendringer på flyreiser. Av Opodos 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 over fire måneder siden billettene var bestilt, og klager kan lastes for ikke å ha kontrollert avgangstiden. Mindretallet er av den oppfatning at dette bør føre til at klagerne selv må bære deler av sitt tap.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Linda Olsen (Norwegian)
- Camilla Rise (NHO luftfart)