

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klagerne krever en erstatning på kr 107.722,34 på grunn av manglende informasjon fra TravelPartner som førte til at de reisende ikke fikk benyttet sine billetter tur/retur Gardermoen - München.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

212/09F

Tjenesteyter

TravelPartner AS

Klagerne krever en erstatning på kr 107.722,34 på grunn av manglende informasjon fra TravelPartner som førte til at de reisende ikke fikk benyttet sine billetter tur/retur Gardermoen - München.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne, to familier, til sammen 8 personer, skulle delta på et fem dagers orienteringsløp i Dolomittene i Italia 6. - 11. juli 2009. Hotellrom var bestilt separat gjennom en orienteringsklubb. Flyreisen ordnet de selv i november 2008, tur/retur Oslo - München med Lufthansa via TravelPartner. Klagerne fikk bekreftelse på flybillettene med tid på utreise og retur. Siden hørte ikke klagerne noe mer fra TravelPartner vedrørende flyreisen.

Da familiene møte opp på Gardermoen 4. juli kl 12.00 var flyet gått, klagerne hadde ifølge billettene avreise kl 14.05, men flyet hadde tatt av kl 11.55. Da klagerne ikke fikk kontakt med TravelPartner da de sto der på flyplassen tok de saken i egne hender. De sendte en e-post melding til TravelPartner om at de kjøpte seg nye billetter fra Oslo - München, men ville beholde sine returbilletter 18. juli 2009.

Klagerne rakk orienteringsløpene og hadde en fin ferie.

Klagerne hørte ingenting fra TravelPartner under sin ferie i Italia, data hadde de ikke tilgjengelig, men mobiltelefonen hadde de med. Klagerne ville ha bekreftelse på sin returreise og 15. og 16. juli prøvde de å få kontakt med TravelPartner per telefon, uten hell. De fant ut at de måtte stille opp tidlig på flyplassen hjemreisedagen for å være sikker på å komme med flyet.

Da de ankom flyplassen så de at flyet hadde avgang kl 09.05, slik som i klagerne opprinnelige flybilletter. Sjokket var stort da de skulle sjekke inn fikk beskjed om at returbillettene var blitt kansellert, uten at de hadde kommunisert med TravelPartner. Klagerne måtte hjem, og de fikk

heller ikke denne gang kontakt med TravelPartner da det var en lørdag. Derfor måtte de kjøpe igjen «sine egne» billetter for det mangedoble av prisen.

Klagerne mener at de helt uforskyldt har kommet opp i disse vanskelighetene, og at TravelPartner må betale deres ekstrautlegg som følger:

Hotell med middag, 4. - 5. juli kr 4.960

Reise München 5. juli kr 27.032

Returreise 18. juli kr 75.730,34 (1.029,57€ * 8)

Samlet krav kr 107.722,34

TravelPartner har i det vesentlige anført:

TravelPartner viser til at bestillingen av billettene ble foretatt på byråets hjemmeside og når en bestiller der må bestilleren godkjenne byråets vilkår og bestiller bli samtidig informert om at all den videre kommunikasjonen med TravelPartner foregår via e-post.

Lufthansa endret avgangstidene fra kl 14.05 til kl 11.55 på den aktuelle reisen 20. februar 2009. Dette videreformidlet TravelPartner til klagerens e-post adresse: 3. mars 2009.

TravelPartner viser også til at de på sine hjemmesider informerer om at de oppgitte flyavganger er foreløpige og kan eventuelt endres.

TravelPartner.no mener at de har informert klagerne om endring i avgangstider og holdt det som blitt lovet klagerne i hht informasjonen på deres hjemmeside. Der står det at benytter ikke de reisende sin utreise blir returen automatisk avbestilt.

Nemnda bemerker:

Ved kjøp/bestilling av en flybillett inngås avtale om transport over en bestemt strekning til en bestemt tid. Bestillingen gir begge parter plikter og rettigheter. Den reisende plikter bl.a. å betale avtalt beløp, og har som gjenytelse rett til transport på den aktuelle strekning til den avtalte tid. Flyselskapet har rett til betaling og plikt til å transportere den reisende som avtalt.

Etter nemndas vurdering endres ikke dette avtaleforholdet av en generell opplysning på flyselskapets eller agentens hjemmesider om at flytidene er foreløpige og kan endres.

Slik nemnda ser det, er det i utgangspunktet tvilsomt om det er anledning til å ta et slikt forbehold, og dersom man ønsker å ta et slikt forbehold må det i det minste fremkomme så tydelig i den enkelte avtale, at man er sikre på at forbeholdet er oppfattet av kunden. Flyselskapet må uansett i slike tilfeller påregne å påta seg ansvaret for å dekke utgifter som endringene påfører kunden.

Lufthansa fremskyndet i dette tilfellet utreisen med ca to timer. TravelPartner ble orientert om dette. De hevder at de sendte mail til klager om endringen den 3. mars. Klager benekter å ha fått noen slik mail.

Informasjon om en fremskyndelse av avreisetidspunktet er av stor betydning. Dersom den reisende ikke får en slik informasjon, er det sannsynlig at den reisende ikke møter opp på flyplassen så tidlig at en kommer med flyet.

Ved en tur/retur reise kan den reisende i tillegg bli møtt med, som i denne saken, at manglende fremmøte ved utreise innebærer at hjemreisen automatisk kanselleres.

Det er følgelig svært viktig at informasjon om ruteendringen kommer frem. Etter nemndas vurdering er det åpenbart ikke tilstrekkelig kun å sende en mail til kunden. Det kan være mange grunner til at kunden ikke er tilgjengelig på mail, og det hender at mail ikke kommer frem pga spamfilter eller feil.

Den som informerer om en slik viktig endring må så langt som mulig forsikre seg om at beskjeden er mottatt. Det gjorde ikke TravelPartner.

Mangelfull informasjon førte til at klagerne ikke møtte frem i tide til flyavgang.

Dette førte igjen til at de ble påført ekstrautgifter på kr 107.722.

Nemnda er av den oppfatning at TravelPartner er ansvarlig for klagerens tap.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at TravelPartner betaler klagerne kr 107.722.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.