

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1486/15F

Tjenesteyter

Ticketno

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Oslo til Koh Samui via Helsingfors og Bangkok den 19. juni 2015 og hadde retur den 4. juli 2015.

Ved avreise fra Bangkok til Koh Samui fikk klager beskjed av skrankepersonellet at de ikke kunne finne billettene deres. Billettene ble lokalisert, men klager fikk beskjed om at det var noen problemer med noen av billettene i reisefølget på returen. Klager tok kontakt med både Ticket og Finnair, problemet ble løst og de fikk nye dokumenter.

Ved ankomst flyplassen på returen fra Koh Samui så klager at det var kun fire av reisefølge som har riktig flynummer. Etter en god stund fant innsjekkingspersonalet resten av gruppen. Flyet fra Koh Samui til Bangkok var forsinket med 1 time og 45 minutter og klagerne rakk ikke videreförbindelsen fra Bangkok til Oslo via Helsingfors. Reisefølget ble booket om til et direktefly fra Bangkok til Oslo som gikk kl. 00:55 den 5. juli, ca. 16 timer etter opprinnelig avgang. Klager landet i Oslo mellom kl. 07:00 og 07:30 den 5. juli.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ticket.no har i det vesentlige anført:

Ticket henviser klager til å ta direkte kontakt med de berørte flyselskapene Finnair og Bangkok Airways da dette er forhold utenfor Ticket sin kontroll. Det henvises til Ticket sine reisevilkår:

«Vi gjør oppmerksom på at klager vedrørende tapt/forsinket bagasje, kansellerte og forsinkede fly eller andre hendelser som oppstår under selve reisen, skal reklameres direkte til flyselskapet. Mange flyselskap krevet at du registrerer reklamasjonen direkte på flyselskapets hjemmeside via Customer Relations.»

For så vidt angår problemene med å finne billettene ved innsjekking, kan Ticket ikke se at det har vært noen tekniske feil eller tidendringer i sine systemer.

Ticket kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Ticket.no sin e-post.

Nemnda bemerker:

Ticket er et reisebyrå som formidler flybilletter. Bestilling, betaling av billetter og kommunikasjon med flyselskapene går igjennom Ticket. Det er uklart for nemnda hvorfor flyselskapene hadde problemer med å finne alle billettene ved innsjekking. Nemnda finner det imidlertid ikke sannsynliggjort at Ticket kan lastes for dette.

Ticket har som formidler av flybilletter ikke noe ansvar for gjennomføringen av flygningene, og eventuelle krav i forbindelse med flygningene må rettes mot de respektive flyselskap. Klager krever standarderstatning etter EU forordning 261/2004. Nemnda bemerker imidlertid at forordningen ikke kommer til anvendelse i denne saken da det var Bangkok Airways som var forsinket. Forordningen gjelder ikke for flyselskap hjemmehørende utenfor EU/EØS området ved flygninger til EU/EØS-området, jf. forordningen artikkel 3. Den gjelder heller ikke ved flygninger utenfor EU/EØS området.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav mot Ticket.

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, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

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.