

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av tapt arbeidsfortjeneste grunnet kansellering.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00087

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Sharm El Sheikh til Oslo via Istanbul 29. november 2015 kl. 04:10 med TK701. Ved innsjekk fikk klager beskjed om at flyvningen var kansellert. Klager hadde ikke blitt informert om dette tidligere.

Klager ble booket om med Egypt Air til Kairo, så til Istanbul og ankom Oslo et døgn senere enn planlagt. Dette medførte for klager tap av en arbeidsdag.

Klager krever erstattet tapt arbeidsfortjeneste med kroner 1 500.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har i det vesentlige anført:

Alle flyvninger fra Sharm El Sheikh var kansellert på grunn av sikkerhetsmessige årsaker. Dette ble annonsert på Turkish Airlines sine nettsider den 8. november og alle passasjerer ble omrutet til Kairo.

Det er Gotogate som skulle ha informert klager om endringen da billetten er kjøpt gjennom deres nettside. I bestillingshistorikken så fremgår ikke klagers kontaktinformasjon. Det er kun Gotogate.no sin informasjon som er lagt inn.

Turkish Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav.

Gotogate.no har i det vesentlige anført:

Gotogate.no er en formidler av flybilletter, hotell, leiebiler og arrangementer. Gotogate.no tar ikke ansvar for eventuelle endringer i rutetabeller, innstilte fly, mistet

bagasje eller andre hendelser som har med flyreisens gjennomføring å gjøre. Byrået viser til sine reisevilkår som klager har akseptert ved kjøp av billettene:

«Endring av rutetider

Flyselskapene kan, utenfor Gotogate.nos kontroll og på kort varsel, endre sine tidtabeller samt innstille fly. Det er den reisendes ansvar, å selv kontrollere flytider for ut- og hjemreise, noe som gjøres direkte via flyselskapene. Gotogate.no ansvarer ikke for å informere om endringer av rutetider eller innstilte flyavganger. Vi ansvarer heller ikke for innstilt reise som skyldes miljøkatastrofer, krigshandlinger, streiker eller andre uforutsette hendelser.»

Gotogate.no ser at Turkish Airlines har kansellert flyvningen mellom Sharm El Sheikh og Istanbul og det er flyselskapet som skal finne andre alternativer til den reisende. Da det er flyselskapet som har kansellert flyvningen så er det dit klager må kreve erstatning.

Gotogate.no kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerket

Ved kjøp av flybilletter gjennom en agent/formidler, slik som Gotogate, går kommunikasjonen mellom flyselskapet og kunden gjennom agenten/formidleren. Flyselskapet vil ikke kommunisere direkte med kunden.

Turkish Airlines har opplyst at avgangen ble kansellert den 8. november pga. sikkerhetssituasjonen i området. Klager kjøpte billetten samme dag. Nemnda legger til grunn at Turkish Airlines informerte Gotogate om kanselleringen.

Nemnda er av den oppfatning at Turkish Airlines i den foreliggende situasjon hadde anledning til å kansellere flygningen, og selskapet er etter nemnds vurdering ikke ansvarlig for det tap klager ble påført.

Det fremgår av Gotogates 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/innstilte avganger fremgår det av Gotogates vilkår at Gotogate ikke er ansvarlig for å informere om endringer av rutetider eller innstilte avganger. Etter nemndas vurdering fremstår et slikt vilkår som sterkt urimelige dersom Gotogate er kjent med endringen. Nemnda viser til at flyselskapet kun informerer Gotogate om endringen. Et rimelig lojalitetsforhold mellom Gotogate og Gotogates kunder bør tilsi at Gotogate er pliktig til å informere kunden om viktig informasjon de får fra flyselskapet. Nemnda er følgelig av den oppfatning at Gotogate plikter å informere den reisende om endringer som flyselskapet har meddelt Gotogate.

Klager ble omrutet til neste dag. Hun kom hjem en dag senere enn planlagt og måtte ta ut en ekstra feriedag. Sett hen til at kanselleringen skyldtes sikkerhetssituasjonen i området, er nemnda av den oppfatning at endringen ikke gir grunnlag for erstatning. Slik saken er opplyst, kan nemnda ikke se at tapet kunne blitt unngått selv om Gotogate hadde informert klager om kanselleringen forut for den planlagte avreisedagen.

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

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)