

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet informasjonssvikt fra reisebyrået.

Dato

16.02.2015

Saksnummer

804/14F

Tjenesteyter

Travelstart

Krav om refusjon av utgifter grunnet informasjonssvikt fra reisebyrået.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Molde til Nice via Oslo t/r hos Travelstart. Ved oppmøte på returreisen fra Nice den 18. juli 2014 oppdaget klager at opprinnelig avgang kl. 12:45 med SK 4704 var endret til kl. 09:50. Klager hadde ikke blitt informert om denne tidendringen på forhånd, selv om reisebyrået hevder de informerte om dette allerede 18. oktober 2013.

Klager måtte kjøpe nye billetter med et annet selskap for å komme seg hjem.

Klager krever refusjon av nye billetter og andre utgifter, til sammen kroner 24 631.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Travelstart har i det vesentlige anført:

Travelstart er en formidler av flybilletter, og står ikke ansvarlig for eventuelle endringer flyselskapene utfører.

Da klager bestilte sin reise i september 2013 krysset hun av for å ha lest regler og vilkår. Her står det at den reisende selv er ansvarlig for å regelmessig kontrollere flytidene for ut- og hjemreise, og at all korrespondanse skjer via e-post.

Allerede den 18. oktober 2013 utførte SAS en tidendring på SK4704, og det ble umiddelbart sendt en e-post til klagers oppgitte e-post adresse. Klager fikk også en mulighet til å endre reiseruten sin innen 7 dager dersom tidendringen ikke passet for klager. På åtte måneder sjekker ikke klager sine reisetider.

Travelstart kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Travelstarts brev.

Nemnda bemerker:

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

Nemnda legger til grunn at SAS informerte Travelstart om endringen.

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

Travelstart har anført at klager ble informert om endringen på e-post. Klagerne har anført at de aldri mottok informasjon om endringen.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at det ikke er tilstrekkelig kun å informere om fremskutt flyavgang per e-post. Informasjon om fremskutt flyavgang er en svært viktig informasjon, og manglende kunnskap om endringen kan lett føre til at man ikke rekker flyet. Flertallet 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 e-post ikke kommer frem. Mange aktører benytter derfor SMS i tillegg til e-post når slik informasjon sendes ut. Om mulig bør man forsikre seg om at beskeden er kommet frem. Flertallet er av den oppfatning at Travelstart i dette tilfellet ikke har oppfylt sin informasjonsplikt på en tilfredsstillende måte.

Nemndas leder er av den oppfatning at også klagerne er å laste i saken. Det er ikke uvanlig at det skjer tidsendringer på flyreiser. Av Travelstarts 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 ca. ti måneder siden billettene var bestilt, og klagerne kan lastes for ikke å ha kontrollert avgangstiden. Nemndas leder er av den oppfatning at dette bør føre til at klagerne selv må bære deler av sitt tap.

Nemndas leder anbefaler at Travelstart erstatter halvparten av klagerens tap. Klagerne har oppgitt samlet tap til kr 24.630,52. Travelstart har ikke kommentert beløpet. Nemndas leder er av den oppfatning at man ved erstatning av kjøreutgifter ikke kan legge statens satser til grunn. Satsene er beregnet på annet grunnlag og til annet formål. Utgifter til kjøring (eksklusiv

bom og ferge) settes skjønnsmessig til 750 kroner. Samlet tap blir etter dette kr 23.210. Nemndas leder anbefaler at Travelstart erstatter halvparten, dvs. kr 11.605.

Forbrukernes representanter finner på sin side at Travelstart er mest å laste, og at Travelstart bør dekke hele klagernes tap. Den ekstra belastningen det er for reisebyrået å sende kunden en SMS om fremskyndet reise, anses minimal målt opp mot den ulempe kunden risikerer ved ikke å motta informasjonen, og dermed miste sin avgang. Det stilles stadig strengere krav til digitale tilbydere av tjenester, og det er i all hovedsak tilbyder som må påse at viktig informasjon når frem til kunde, leses og forstås. Travelstart er den profesjonelle part i avtaleforholdet, og som her sitter med informasjonen fra flyselskapet. Travelstart burde sørget for at slik viktig informasjon kommer frem til kunden.

Mindretallet, flyselskapenes representanter finner på sin side at Travelstart har overholdt sin informasjonsplikt. Klager bestilte reisen elektronisk på Travelstarts nettsider, og oppga da sin e-postadresse som bestillingsbekreftelsen ble sendt til. Når e-post er benyttet som kontaktpunkt ved bestilling må det være tilstrekkelig at informasjon om endringer, også når det gjelder fremskutt flyavgang, sendes via samme kanal. Flyselskapenes representanter påpeker videre at det i bekreftelsen er opplyst at «som kunde er du selv ansvarlig for løpende å kontrollere dine flytider på både ut- og hjemreise. Det kan du gjøre via lenken under «viktig informasjon om din flyreise»». Flyselskapenes representanter er av den oppfatning at Travelstart har gjort det som med rimelighet kan forventes for å sikre at klager var tilstrekkelig informert, og at klager selv må bære tapet ved å møte for sent til avgang.

Flyselskapenes representanter finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Flyselskapenes representanter er kjent med sak 384/14F, der andre nemndsmedlemmer fra andre flyselskap har en annen oppfatning (de er enig i det syn nemndas leder har redegjort for ovenfor).

Sak 384/14 vedlegges til orientering.

Det er etter dette flertall for å anbefale at Travelstart betaler erstatning. Sett hen til at to medlemmer mener at det ikke er grunnlag for erstatning, to medlemmer mener at det bør gis erstatning for hele tapet og ett medlem mener at tapte bør deles, er nemnda av den oppfatning at anbefalingen fra nemnda må bli at Travelstart erstatter halvparten av klagers tap, dvs. kr 11.605.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Travelstart betaler en erstatning på kr 11.605.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.