

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever erstatning for tapt ferietur.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

27/09F

Tjenesteyter

ebookersno

Klager krever erstatning for tapt ferietur.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager med familie skulle reise på ferie 27. september 2008 til Estepona i Spania.

Flybillettene var bestilt over internett hos ebookers.no 15. oktober 2007.

Klager mottok billettene i posten, men disse ble forlagt og glemt da han fikk 2 stk endringsmeldinger vedrørende reisen på e-mail, siste gang 18. mars 2008.

Klager skrev ut endringene som var mottatt per e-mail.

Da klager skulle sjekke inn på Gardermoen 27. oktober 2008, tidlig lørdag morgen, kunne ikke klagerne motta boardingpass, iflg. innsjekkings personale hos SAS, var grunnen til dette at det var sendt ut billetter til dem. Det var ikke mulig å skrive ut nye billetter på flyplassen, dette på grunn av en konflikt mellom SAS og Lufthansa.

Konflikten var ukjent for klager, klager prøvde å få kontakt med Ebookers, men de var stengt.

Klagerne har kontaktet sitt forsikringsselskap for å få erstatning, men de dekker kun tap i form av ulykker, ran osv.

Klagers kostnader har vært på totalt kr 20.729,60 for en reise de ikke fikk, klager krever beløpet dekket.

ebookers har i det vesentlige anført:

«Ni har sjalva bokat er resa på vår hemsida ebookers.no den 13. oktober 2007, derefter har ni erhållit en bekräftelse på beställningen til er mail; -----@sensewave.com, på den bekreftelsen står det «Viktigt! Dette ar inte din biljett» samt att ni har valt brevhantering 1 x rekommandert brev 100 NOK.»

«Pappersbiljetterna skickades den 15.. oktober 2007 til den adress ni angivet ved bokningstillfallet.»

«Ni har efter det att vi skickat era pappersbiljetter erhålit uppdateringar gällande er resplan via mail, dock innebär inte detta att dn uppdaterade resplanen var en ersättningsbiljett utan endast en information om nya tider. ebookers henviser også til sine reisevilkår, se vedlagt korrespondanse

«Kom ihåg: Biljetter ar alltid en vardehandling!»

«Pga nya regler från internationella flyorganistationen IATA i samarbete med alla flybolag att avvekla distributionen av pappersbiljetten sedan 1. juni 2008, innebar detta attt bokningar gjorda etter 1. juni 2008 endast kan erhålla e-tickets. Bokningar gjorda innan 1. juni 2008 innehåller pappersbiljetter kvarstår oavsett tidspunkt for nar resan skall ske.» ebookers avslår kravet fra klager.

Nemnda bemerk:

Klagerne booket sin reise på Ebookers hjemmeside. Klagerne valgte å få billetter sendt rekommandert til oppgitt adresse. Klagerne måtte være kjent med at de pliktet å ta med billettene til avreisen, og at de ikke ville komme med flyet uten billetter.

I dette tilfellet ble imidlertid avreisetiden endret to ganger. Klagerne fikk beskjed om endringene per mail. Avreisetidene angitt i billetten var etter dette ikke riktig. Det fremgikk ikke av mailene om endringene at klagerne likevel måtte ha med papirbillettene ved avreise.

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

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at ebookers må lastes for ikke å ha informert klagerne om at de måtte ha med papirbillettene til avreise selv om avreisetidspunktene ikke lenger stemte. Etter flertallets vurdering kan ikke ebookers forutsette at passasjeren forsto at det fortsatt var nødvendig å ha med papirbillettene. Mailene med de nye avgangstider inneholdt en bookingreferanse, og klagerne hadde etter flertallets vurdering god grunn til å gå ut fra at de kunne benytte dette nye dokumentet ved innsjekking. E-billetter var på dette tidspunkt allerede begynt å bli vanlig. ebookers mangelfulle informasjon førte til at klagerne ble avvist fra flyet.

Klagerne fikk som følge av dette ikke benyttet forhåndsbetalt ferie. Flertallet er av den oppfatning at ebookers må erstatte klagerens tap på kr 20.730. Tapet må nærmere dokumenteres/sannsynliggjøres.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Klager hadde papirbilletter. En papirbillett er et verdipapir, og den reisende plikter å ta med seg papirbilletten ved avreise selv om avreisetiden senere er endret. Mailene som klagerne mottok ga ikke inntrykk av noe annet.

Klagerne må etter mindretallets vurdering selv bære ansvaret for at de ikke hadde med seg papirbillettene.

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at ebookers erstatter klagers tap på kr 20.730.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.