

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon for et ekstra flybytte etter ruteendring.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2018-00070

Tjenesteytere

Sembo

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise t/r Oslo - New Orleans hos Sembo med American Airlines via London, pris for to personer kroner 8642.

Det viste seg i ettertid at det var et skjult flybytte mellom London og New Orleans begge veier i Charlotte. Klager viser til fremlagt reisebekreftelse fra Sembo som viser at mellomlanding i Charlotte begge veier ikke kommer frem. Klager stiller seg kritisk til dette, den eneste årsaken til at han bestilte akkurat denne reiseruten var at det kun var ett flybytte. Klager kunne bestilt billetter med to flybytter til ca kroner 6000.

Reisetidene var bestilt som følger:

Utreise:

AA6628 05OKT 07:45-09:15 Oslo - London

AA733 05OKT 14:00-20:53 London - New Orleans (skjult mellomlanding i Charlotte)

Hjemreise:

AA732 07NOV 12:46-09:15 New Orleans - London (skjult mellomlanding i Charlotte)

AA6629 08NOV2017 12:40-15:55 London - Oslo

Videre hadde flyselskapet foretatt en ruteendring på returen som medførte en forsinket ankomst på halvannen time.

Klager fremla flere ombookingsalternativer med kun et flybytte, men Sembo kunne bare tilby ruter med to flybytter.

Klager krever erstatning på kroner 2 000 for denne misvisende markedsføringen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Sembo er en formidler av flyreiser og står ikke ansvarlig for ruteendringer.

Klager var hele tiden booket via Charlotte, men med en teknisk mellomlanding. I ettertid har American Airlines gitt strekningen Charlotte-New Orleans og New Orleans-Charlotte egne flightnummer:

AA6628 05OCT Oslo-London 0745 0915

AA733 05OCT London-Charlotte 1400 1810

AA 897 05OCT Charlotte-New Orleans 2000 2053

AA5319 07NOV New Orleans-Charlotte 1410 1708

AA730 07NOV Charlotte-London 1820 0710+1

AA6629 08NOV London-Oslo 1240 1555

Utreisen er som opprinnelig, men en ruteendring gjort av flyselskapet førte til en tidligere avgang fra New Orleans, kl 1246. Ankomsttidspunktet i Oslo var det samme.

Klager fikk tilbud om å kansellere hele reisen mot full refusjon, eller ombooking. Klager aksepterte ombooking.

Sembo kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Sembos brev.

Nemnda bemerker

Klager bestilte en reise t/r Oslo - New Orleans hos Sembo med American Airlines via London, pris for to personer, kroner 8642.

Det viste seg i ettertid at det var et "skjult" flybytte mellom London og New Orleans, begge veier i Charlotte. Flybyttet fremgikk ikke av reise planen, men oppgitt reisetid og ankomsttidspunkt ble ikke endret som følge av dette byttet.

Klager hevder at han kunne funnet billigere billetter hvis han hadde akseptert to flybytter underveis. Klager krever erstatning på kroner 2 000 for denne misvisende markedsføringen.

Etter nemndas syn skulle dette byttet ha vært opplyst om, og dette har da også skjedd på denne ruten i ettertid.

På bakgrunn av at byttet ikke ledet til en lengre reisetid eller endret ankomsttid i forhold til det klager var opplyst om da han kjøpte billettene, anbefaler flertallet - leder og bransjerepresentantene - at klager ikke gis medhold i sitt krav.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at klager ikke har fått den tjenesten som ble avtalt, da det viste seg at han måtte mellomlande i Charlotte begge veier. Etter mindretallets syn vil antall mellomlandinger være av betydning for valg av reiserute, og dermed også innvirke på prisen. Mindretallet mener derfor at klager bør tilkjennes et skjønnsmessig prisavslag på totalt kr 1 000.

En ruteendring foretatt av flyselskapet førte til en tidligere avgang fra New Orleans, kl 1246. Ankomsttidspunktet i Oslo var det samme. Klager fikk tilbud om å kansellere hele reisen mot full refusjon, eller ombooking. Klager aksepterte ombooking, og en samlet nemnd er av den oppfatning at han ikke krav på erstatning for dette.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Rise (NHO luftfart)