

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av reise basert på informasjon fra Ving.

Dato

12.05.2020

Saksnummer

2019-04411

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen seks personer) skulle reise fra Oslo Lufthavn til Larnaca den 27. september 2019 med Thomas Cooks flyning DK1572.

Den 23. september 2019 bekreftet Ving og Reisegarantifondet at alle flyvninger fra Norden var kansellert som en følge av konkursen til Thomas Cook. Klager bestilte da nye flybilletter hos TUI på bakgrunn av informasjon om at alle flyvninger fra Norden var innstilt. Tirsdag 23. september snudde Ving, og informerte om at alle flyvninger ville gjenopptas og flys som normalt.

Klager satt da med to reiser. Klager har fremsatt krav om refusjon av reisen med Ving på bakgrunn av informasjonen gitt av Ving og Reisegarantifondet. Klager viser til skjermbilder av informasjon som kunne leses på hjemmesidene til både Ving og Reisegarantifondet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager sendte inn henvendelse til Ving den 25. september 2019 kl. 17.59 for en reise som skulle foretas med Ving den 27. september.

Den 23. september 2019 ble Thomas Cook UK slått konkurs. Ving viser til vedlegg for informasjon som gikk ut til alle Ving sine gjester via deres web kl. 13.30. Her fremgår det av informasjonen at alle deres reiser ble innstilt mandag den 23. september. Det fremgår også at Ving aldri var konkurs. Videre informerte Ving følgende for de som hadde bestilt avgang etter 23. september: "I lys av Thomas Cook Groups konkurssøknad ber vi deg som kunde holde seg oppdatert om situasjonen på ving.no. Vi regner med å ha mer informasjon i løpet av dagen, og vil oppdatere alle så fort vi har mer informasjon". I de nærmeste timene oppdaterte Ving opp mot 20 ganger frem til 14-tiden mandag.

Hele tiden kommuniserte Ving at det var Thomas Cook Group som var konkurs, og ikke Vinggruppen. De skrev også at de som skulle reise på et senere tidspunkt ville få informasjon, men at de prioriterte de som allerede var på plass på reisemålene, og de med avreise snarlig først.

Ving viser til korrespondanse med klager på Ving sin chat den 22. september. Her informerte Ving om at klager ville få tilbake pengene for reisen gjennom reisegarantifondet dersom det oppsto konkurs. Det ble også presisert at Ving ikke var i samme økonomiske krise som Thomas Cook UK. I tillegg skrev Ving at klagers reise skulle gå som normalt, og at dersom det skulle oppstå problemer ville Ving hjelpe dem.

Klager tok igjen kontakt med Ving om formiddagen den 23. september. De etterspurte da refusjon for reisen. Ving informerte om at klagers reise ikke var kansellert, og at refusjon dermed ikke er aktuelt. Klager hadde da allerede kjøpt nye flybilletter med TUI, uten å få bekreftet at deres opprinnelige reise med Ving var avlyst. Ving har ikke på noe tidspunkt kommunisert ut at klagers reise den 27. september var avlyst.

Den 24. september bekreftet Ving at alle reiser skulle gå som normalt fra nå av. Denne informasjonen ble formidlet på chat, og var også tilgjengelig på nettsidene til Ving.

Etter at Ving ble kjøpt opp i slutten av Oktober ble Thomas Cook Airlines som selskap slått konkurs, og det ble registrert et nytt selskap med navnet Sunclass Airlines.

Ving kan på ovenstående grunnlag ikke ta noe økonomisk ansvar i sakens anledning. Reisen ble gjennomført i henhold til planen. Grunnlag for avbestilling var ikke til stede, og klager valgte selv å ta en avgjørelse uten å vente på endelig avklaring på tross av Vings anbefaling og hyppige informasjon på web.

Nemnda bemerker

Klager med reisefølge hadde bestilt en reise gjennom Ving. Reisen skulle gå til Larnaca den 27. september 2019 med Thomas Cook.

Grunnet konkursen til Thomas Cook UK i september var det usikkerhet rundt hvilke flyreiser som ville gå som normalt og ikke. Ving oppdaterte informasjonen på sine hjemmesider fortløpende.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning gikk som normalt.

Spørsmålet for nemnda er om Ving er erstatningsansvarlig for tap klager ble påført på bakgrunn av informasjon på sine hjemmesider. Klager har anført at informasjonen som ble gitt tilsa at deres reise var kansellert, og booket derfor en ny reise med et annet selskap.

I følge opplastet dokumentasjon av chat-korrespondanse mellom klager og Ving den 22. september 2019 informerer Ving her om at klagers flyvning foreløpig vil gå som normalt. Det presiseres også at Ving ikke er konkurs.

Klager viser til informasjon på Vings hjemmesider den 23. september, og hevder at informasjonen tilsa at deres reise var kansellert. Teksten klager har uthevet gjelder imidlertid: "For deg som er på destinasjonen nå og er booket på et nytt fly hjem fra Thomas Cook Airlines" og "For deg som skal reise med Thomas Cook i dag".

Ving har vedlagt hele siden, hvor det lenger ned står følgende: "For de som har bestilt en tur med Ving med avgang etter 23. september". Her fremgår det at Ving vil oppdatere alle så snart de har mer informasjon. Dagen etter gikk Ving ut med informasjon at reisene ville gå som normalt.

Nemnda har forståelse for at situasjonen var usikker og komplisert, men mener klager burde tatt kontakt med Ving (f.eks. på chat slik som tidligere) før ny reise ble bestilt.

Nemnda kan ikke se at Ving har feilinformert klager, og kan dermed ikke anbefale at klager får medhold i sitt krav om refusjon av reisen.

På grunn av Corona-krisen deltok bare en forbrukerrepresentant i behandlingen i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5(5)

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)