

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet ruteendring.

Dato

01.09.2017

Saksnummer

2016-00872

Tjenesteytere

Opodo

Klager har i det vesentlige anført

Den 28. mai 2016 bestilte klager en reise for fire personer t/r Stavanger - Lisboa for reise 20. oktober 2016 hos reisebyrået Opodo, og klager mottok en reisebekreftelse på norsk. Klager sjekket sin epost jevnlig frem mot avreise.

Utreisen den 28. oktober gikk helt fint. Da klager og hans reisefølge skulle reise hjem den 31. oktober kl 07.30, var avreisetidspunktet plutselig endret til kl 05.05 uten at klager var blitt informert om dette på forhånd. I ettertid viser det seg at det lå fire eposter fra Travellink i klagers søppelpostkasse som var kommet i tidsrommet 22. - 26. august. Klager mener det er urimelig å forvente at han skulle koble disse epostene fra Travellink på engelsk mot hans reise bestilt hos Opodo. Klager mottok heller ingen sms om ruteendringen.

Klager mener dette er en uakseptabel formidling av viktig informasjon og krever refusjon av utgifter for nye billetter.

Klager viser til sak 063/14F som ble behandlet i Transportklagenemnda 24. november 2014, hvor nemnda bemerker følgende:

"Informasjon om fremskutt flyavgang er en svært viktig informasjon, og manglende kunnskap om endringen kan lett føre til at man ikke rekker flyet. Nemnda 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 beskjeden er kommet frem. Nemnda er av den oppfatning at XXX i dette tilfellet ikke har oppfylt sin informasjonsplikt på en tilfredsstillende måte."

Videre skrives det av mindretallet i samme sak:

"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. XXX er den profesjonelle part i avtaleforholdet, og som her sitter med informasjonen fra flyselskapet. XXX burde sørget for at slik viktig informasjon kommer frem til kunden."

På bakgrunn av ovennevnte krever klager refusjon av nye billetter, tilsammen kroner 27 856.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Opodos viser til sine fremlagte reisevilkår, som klager ved bestilling krysset av for å ha lest, hvor det kommer frem at det er den reisendes ansvar å regelmessig kontrollere rutetidene frem til avreise samt dagene før hjemreise. Ved ruteendringer / innstilt fly sendes informasjon om ny tid alltid til den epost adressen som er oppgitt i bestillingen.

I tidspunktet 22. - 26. august ble det sendt fire eposter til klager med informasjon om ny rutetid på returreisen fra Lisboa. Opodo beklager at klager ikke sjekket sin epost innen avreise den 20. oktober.

Det er flyselskapene som er ansvarlige for eventuelle ruteendringer, og dette er helt utenfor Opodos kontroll og ansvar.

Opodo tar ikke ansvar for eposter som eventuelt havner i spamfilteret.

Opodo har refundert skatter og avgifter på den ubenyttede returbilletten, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

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

Opodo har fremlagt e-poster som viser at klageren fikk informasjon fra adressen Travellink(privatreiser@opodo) i august om at flyavgangen fra Lisboa 31.10.2016, ville bli fremskutt.

Nemndas flertall - lederen og flyselskapenes representanter - mener at Opodo har overholdt sin informasjonsplikt, og at klageren ikke har krav på refusjon av utgiften til nye flybilletter, jf FLYKN-2016-188:

Klageren bestilte reisen på Opodos nettsider. Han oppga da sin e-postadresse, og fikk bestillingsbekreftelsen sendt til denne. Han aksepterte samtidig at all korrespondanse skulle skje per e-post. Når e-post er benyttet som kontaktpunkt ved bestilling, må det være tilstrekkelig å informere om fremskutt flyavgang på samme måte. Avsenderadressen Travellink(privatreiser@opodo) ga etter flertallets syn tilstrekkelig varsel om at e-posten gjaldt reisebestillingen via Opodo. Etter flertallets syn må klageren ta ansvar for at e-postene fra Opodo havnet i hans søppelpostkasse.

Flertallet peker dessuten på at det fremgår av vilkårene at «Det er den reisendes ansvar å regelmessig kontrollere rutetidene frem til avreise samt dagen før hjemreise». Klageren må også ta ansvar for at han ikke fulgte opp dette.

Mindretallet - forbrukernes representanter - er av annen oppfatning:

Informasjon om fremskutt flyavgang er en svært viktig informasjon, og manglende kunnskap om endringen kan lett føre til at man ikke rekker flyet. Mindretallet 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 epost ikke kommer frem. Mange aktører benytter derfor sms i tillegg til epost når slik informasjon sendes ut. Om mulig bør man forsikre seg om at beskjeden er kommet frem.

Mindretallet er av den oppfatning at Opodo i dette tilfellet ikke har oppfylt sin informasjonsplikt på en tilfredsstillende måte. I dette tilfellet kom informasjonen fra Travellink og ikke fra Opodo, i tillegg til at den var på engelsk. Dette er etter mindretallets syn ikke tilstrekkelig.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)