

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Dekning av kostnader for nye returbilletter m.v. som følge av feil oppgitt hjemreisetidspunkt fra Hurghada på billettene.

Dato

12.03.2011

Saksnummer

218/10F

Tjenesteyter

AmiSol Travel AS

Dekning av kostnader for nye returbilletter m.v. som følge av feil oppgitt hjemreisetidspunkt fra Hurghada på billettene.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt flybilletter for seg og sin familie t/r Hurghada med avreise 26. mars 2010 og retur 2. april 2010 kl. 14.55.

AmiSol var ikke tilgjengelig på telefon i dagene før hjemreisen fra Hurghada. Da klagerne ringte AmiSol dagen før hjemreise, fikk de beskjed fra en automatisk telefonsvarer om at AmiSol holdt stengt i påsken. Noen informasjon om ruteendringer etc. ble ikke gitt.

Da klagerne møtte opp på flyplassen for hjemreise, viste det seg at det tidspunktet reiseselskapet hadde oppgitt var feil. Flyet gikk ikke kl 14.55 slik det sto i klagerne reisedokumenter, men en time tidligere, altså kl 13.55. Selv om klagerne ankom flyplassen mer enn 1 ½ time før det oppgitte avreisetidspunktet, så førte den feilaktige oppgitte avgangen til at klagerne ikke rakk flyet.

AmiSol plikter å informere ved vesentlige endringer. En fremskyndelse av avreisen med en timer er en vesentlig endring. Selskapet gjorde aldri noe forsøk på å korrigere denne feilinformasjonen overfor klagerne, verken ved SMS eller e-post, selv om de har hatt tilgang til alle nødvendige data. Ettersom klagerne ikke var pakkereisende, men kun hadde kjøpt flybilletter, så oppga AmiSol heller ikke noen lokal kontaktperson som klagerne eventuelt kunne konsultere for oppdatert informasjon ved eventuell ruteending.

Klagerne reiste hjem på rimeligste måte. De krever sitt tap dekket. De krever videre kr 2.000 for tort og svie.

AmiSol har i det vesentlige anført:

Det fremkommer av reisevilkårene spesielt for «Kun fly» at «Endring av avreisedager, avreisetider og sted kan forekomme.

Ved hjemreise er den reisende selv ansvarlig for å møte til riktig avreisetid. Hjemreisetiden kan endres.

Ta kontakt med våre reiseledere på reisemålet for bekreftelse av avreisetiden.

Man er selv ansvarlig for å møte til riktig avreisetid og pliktig til å ringe AmiSol Travels representanter på reisemålet 24 timer før hjemreise for bekreftelse av reisetiden.

Den reisende må være på flyplassen senest 1 ½ time før avreise.

Ved for sent fremmøte kan man bli nektet utreise og man har da mistet retten til plass på bestilte avgang og ved senere avganger.

AmiSol Travel påtar seg ikke ansvar for gjester som ikke møter til flyavgangen.»

Videre står det: (utdrag):

«Hjemreise»

Ved hjemreise er den reisende selv ansvarlig for å møte til riktig avreisetid. Hjemreisetiden kan endres.»

Under Avreise samt Alminnelige vilkår punkt 6.3 står det (utdrag):

Er man i tvil om avreisetiden må man da ta kontakt med vårt kontor eller våre reiseledere på reisemålet. Man er selv ansvarlig for å møte til riktig avreisetid. AmiSol Travel er ikke ansvarlig om man er fraværende på flyplass i forhold til avreisetiden.

AmiSol Travel er ikke ansvarlig om man av ulike grunner ikke kommer med flyet.»

AmiSols kontor i Hurghada er bemannet fra kl 10.00 - 21.00 daglig.

Alle deres reiseledere (5 personer) er utstyrt med mobiltelefon.

Ny avgangstid står også som oppslag på hotellene.

På AmiSols websider sto også ny avgangstid fra Hurghada.

Klager ringte AmiSols kontor i Norge i påskeuken. Det var vanlig åpningstider i påsken, og i helligdagene var det åpen nødtelefon betjent 4 timer om dagen.

På AmiSols websider sto nødtelefonnummeret og tidspunkt om når vi var å treffe, oppført under «Kontakt oss».

På samme flygning som klagerne hadde AmiSol også mange gjester som reiste med «kun fly». Samtlige av disse gjestene tok kontakt med AmiSols hovedkontor i Hurghada og var dermed klar over tid endringen.

Kunden ordnet selv en kostbar alternativ hjemreise uten å kommunisere med AmiSol. Dersom AmiSol hadde blitt kontaktet, kunne AmiSol ha hjulpet klager hjem med et av AmiSols egne fly eller ved hjelp av AmiSols kontakter, noe som hadde medført en langt rimeligere hjemreisen.

AmiSol avviser klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at AmiSol ved en feil har angitt feil hjemreisetidspunkt på klagers billett. Det var således ikke snakk om noen ruteendring.

Det er ikke opplyst når AmiSol oppdaget feilen, eller om samme feil også var oppstått hos andre som har kjøpt «kun fly». Det er ikke omtvistet at AmiSol ikke informerte klagerne om feilen.

Det fremkommer klart av AmiSols reisevilkår at endringer av avreisedager, avreisetider og sted kan forekomme, og at den reisende ved hjemreisen selv er ansvarlig for å møte til riktig avreisetide. Det fremgår at man er pliktig til å ringe AmiSol Travels representanter på reisemålet 24 timer før hjemreise for bekreftelse av avreisetiden.

Det er på det rene at klagerne ikke kontaktet AmiSols representanter på reisemålet. Selv om kontaktdata ikke var oppgitt, er nemnda av den oppfatning at det ikke burde være vanskelig å finne frem til AmiSols representanter på reisemålet.

Det er etter nemnda vurdering grunn til å tro at feilen ville blitt oppdaget, om klagerne hadde kontaktet AmiSol. Om feilen ikke var blitt oppdaget, hadde ansvaret formodentlig klart ligget hos AmiSol.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klagerne må lastes for at de ikke oppdaget at angitt tidspunkt i billett / reisebevis var feil.

Nemnda er av den oppfatning at AmiSol også må lastes i sakens anledning. AmiSol hadde angitt feil hjemreisetidspunkt. Forut for oppgitt tidspunkt ble det oppdaget at avgangstiden var en time tidligere enn oppgitt. Dette var en vesentlig og betydningsfull feil, og det var åpenbart fare for at reisende ikke hadde fått med seg denne feilen. I en slik situasjon burde AmiSol etter nemndas vurdering forsøkt å komme i kontakt med de reisende på telefon, SMS eller på annet vis. Det gjorde AmiSol ikke.

Sett hen til at begge parter er å laste i saken anbefaler nemnda at tapet deles mellom partene. Den alternative reise var for klagerne svært lite gunstig i forhold til den avtalte reise. Klagerne har opplyst at dette var rimeligste alternativ. AmiSol har ikke underbygget sin påstand om at klagerne valgte et dyrt alternativ eller at rimeligere alternativ var tilgjengelig. Nemnda legger etter dette klagerens utgifter til grunn om påregnelige og adekvate. Nemnda anbefaler at AmiSol erstatter klager kr 9.812,50.

Det er ikke grunnlag i gjeldende regelverk for klagerens krav om erstatning for tort og svie.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at AmiSol erstatter klagerne kr 9.812,50.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.