

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Innstilt avgang. Krav om refusjon av utgifter til nye billetter.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

103/09F

Tjenesteyter

Reisefeberno

Innstilt avgang. Krav om refusjon av utgifter til nye billetter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte flybillettene på internett 9. desember 2008.

Klager skulle reise 21. februar 2009 fra Oslo til Istanbul med mellomlanding i Riga med BT0152. Da klagerne møter opp på flyplassen på avreisedagen får de beskjed om at flyet til Riga er kansellert. Air Baltic er behjelpelige med å skaffe nye billetter til de reisende, men dette er ikke før 23. februar til Riga og videre derfra den 24. februar til Istanbul. Men da de reisende hadde retur 28. februar fra Istanbul takker de nei til dette. Klagerne kjøpte i stedet billetter med til Riga med Turkish Airlines til en totalpris på kr 5.868 for alle tre reisende.

Det er Reisefebers feil at klagerne ikke fikk benyttet de opprinnelige billettene, da Reisefeber ikke kontaktet dem om kanselleringen av flyet. Klager krever erstattet sine ekstra utgifter.

Reisefeber.no har i det vesentlige anført:

Reisefeber.no viser til sine reisevilkår:

«Flytider i reiseplan og billetter

Tider som er oppgitt i billetten og på vår bekreftelse er alltid lokale tider. Etter utstedelse av flybilletter og reiseplan kan det forekomme tidsendringer. Kontroller derfor alltid avgangstidene i reisedokumentene og kontakt oss øyeblikkelig hvis tidene avviker fra den opprinnelige bestillingen/bekreftelsen, slik at eventuelle feil kan rettes innen avreise. sjekk gjerne før avreise med Reisefeber eller www.checkmytrip.com om det har blitt noen endringer i reisetidene.

Samt:

Kun flybillett:

Omfatter reisen kun en flybillett opptrer Reisefeber.no utelukkende som formidler for det/de aktuelle flyselskap/er. Det betyr at det er flyselskapet alene som er ansvarlig for gjennomføringen av transportavtalen.

Videre har Reisefeber.no prøvd å få pengene tilbake fra Air Baltic, men de reisende benyttet hjemreisen, så da kan ikke billettene refunderes.

Ved kontakt med Reisefeber den 21. februar hadde Reisefeber omgående kontakt med flyselskapet og fant den beste løsning for klager. Hun tok kontakt med Reisefeber først 24. februar. Da var det for sent for Reisefeber å hjelpe henne.

Ved at klager på egenhånd har endret billettene med Air Baltic kan disse ikke tilbakebetales.

Nemnda bemerker:

Klager opplyser at de ved oppmøte på flyplassen i Oslo fikk beskjed om at flyet til Riga var kansellert. Ut fra sakens dokumenter synes det imidlertid som om Air Baltic har endret sine rutetider uten at klager ble informert om dette. Nemnda antar at avgangen var fremskyndet.

Reisefeber har solgt billettene med Air Baltic. Det er sannsynlig at Reisefeber fikk beskjed fra Air Baltic om ruteendringene. Reisefeber har ikke formidlet denne beskjed til klager. Det pliktet de etter nemndas vurdering å gjøre.

I henhold til Reisefebers vilkår oppfordres de reisende til å sjekke om reisetidene har endret seg etter bestilling. Dette punktet er også fremhevet i bestillingsbekreftelsen som ble sendt klager på mail 9. desember 2009. Nemnda legger til grunn at klager ikke fulgte denne oppfordringen. Dersom klager hadde fulgt oppfordringen, hadde hun blitt oppmerksom på ruteendringen og kunne forholdt seg til denne.

Air Baltic/Reisefeber søkte å avhjelpe situasjonen den 21. februar. Forslaget ville medføre en avkorting av oppholdet i Istanbul med 3 dager, dvs. nær en halvering av oppholdet. Nemnda har forståelse for at dette ikke var akseptabelt for klager.

Etter nemndas vurdering kan begge parter lastes for den oppståtte situasjon. Nemnda anbefaler at Reisefeber dekker halvparten av klagers utgifter, dvs. kr 2.934.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Reisefeber betaler kr 2.934 til klager.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Bekkan 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 Bekkan 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.