

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

569/11F

Tjenesteyter

Seat24

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde tur retur billett fra Stavanger til Manila den 20. juni - 24. juli 2011. Returen den 24. juli var med Qatar Airways til Doha kl. 04:00, og videre til London og Stavanger.

Klager møtte opp i god tid på flyplassen i Manila, men ble nektet adgang til avgangshallen da flyet deres, QR645, allerede hadde gått kl. 01:00.

Klager fikk ikke kontakt med Seat24 grunnet tidsforskjell og åpningstider. Klager ble derfor nødt til å kjøpe nye billetter en vei for til sammen USD 3 199,53.

Klager var ikke klar over denne ruteendringen. Hun oppdaget derimot i etterkant at hun hadde mottatt e-post den 26. april. I e-posten står det følgende: «Vær vennlig å bekreft at du har mottatt denne e-posten og tidendringen til din reise. Du bekrefter ved å sende retur på denne e-posten.» Klager stiller seg undrende til at Seat24 ikke reagerte når klager aldri ga noen tilbakemelding på å ha lest e-posten. De hadde neste to måneder på å se til at klager hadde fått med seg ruteendringen.

Klager krever erstattet USD 3 199,53.

Seat24 har i det vesentlige anført:

For å kunne fullføre en bestilling på Seat24s nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står følgende:

«Kontroller flytider og eventuelle tidstabellendringer, både til utreise og hjemreise, via den linken som er vedlagt din bestilling.» Videre står det: «Vær oppmerksom på at flytidene på din bekreftelse er preliminære og kan endres. Flyselskapet kan, utenfor vår kontroll, gjøre tidstabellendringer og innstille et fly. Dette kan iblant skje på kort varsel. Du som kunde er selv ansvarlig for å verifisere flytidene for din utreise og returreise direkte hos flyselskapet i det landet du befinner seg i, samt å gjenbekrefte dette senest 72 timer før den aktuelle reisen.

Forandringer i flytidene berettiger ikke til prisavslag, erstatningsreise, skadeserstatning eller kompensasjon.»

Qatar Airways foretok en ruteendring den 26. april 2011 på QR645. Samme dag sendte Seat24 en e-post til klager som hun har bekreftet at hun har mottatt.

Klager inngikk en avtale med Seat24 i det hun krysset av for å ha lest regler og vilkår og fullførte bestillingen. I henhold til regler og vilkår er klager selv ansvarlig for å sjekke sine flytider før avreise. Klager hadde i dette tilfellet to måneder på seg til å sjekke eventuelle ruteendringer.

Seat24 kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Seat24s brev.

Nemnda bemerker:

Ved kjøp/bestilling av en flybillett inngås avtale om transport over en bestemt strekning til en bestemt tid. Bestillingen gir begge parter plikter og rettigheter. Den reisende plikter bl.a. å betale avtalt beløp, og har som gjenytelse rett til transport på den aktuelle strekning til den avtalte tid. Flyselskapet har rett til betaling og plikt til å transportere den reisende som avtalt.

Fra tid til annen blir en avgang forsinket eller må kanselleres/innstilles. Konsekvensene av dette er regulert i forskjellige bestemmelser inntatt i lover, konvensjoner mv., bl.a. luftfartsloven og EU forordning 261/2004. «Innstilt flygning» er i henhold til forordningen artikkel 2 l) «en planlagt flygning som ikke gjennomføres og som det var minst én reservasjon på». En ruteendring medfører således «innstillinger» dersom det er solgt minst en billett til den planlagte flygning.

Klager hadde billetter til flygning 24. april 2011 kl. 04.00. Som følge av en ruteendring kansellerte Qatar Airways denne flygningen. Informasjonen om kanselleringen ble gitt fra Qatar Airways til Seat24 mer enn to uker før avgang. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, jf. forordningen artikkel 5 c) i). Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent for de fleste. Nemnda legger til grunn at Qatar Airways hadde anledning til å endre avgangstiden.

Seat24, som hadde solgt billettene, pliktet å informere klager om ruteendringen.

Det er på det rene at Seat24 informerte klager per e-post den 26. april 2011. Klager må lastes for ikke å ha sett denne meldingen.

I informasjonsmailen ba Seat24 klager om å bekrefte mottagelsen av tidendringen. Slik bekreftelse ble ikke sendt, og Seat24 fanget ikke opp at bekreftelse ikke var sendt. Nemnda er av den oppfatning at Seat24 må lastes for dette.

Informasjon om fremskutt flyavgang er en svært viktig informasjon, og manglende kunnskap om endringen kan lett føre til at man ikke rekker flyet. En samlet nemnd 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.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at Seat24 i dette tilfellet har gitt tilfredsstillende informasjon om endringen, og at klager er nærmest til å bære tapet som følge av mangelfull oppfølging av egne forpliktelser. Flertallet viser til at informasjonen ble gitt per e-post tre måneder før avreise. Det er ikke bestridt at e-posten er kommet frem. Billettene ble opprinnelig bestilt på nettet og det fremgår av Seat24's vilkår, som klager har akseptert, at all informasjon skjer per e-post. Det fremkommer videre av vilkårene at flytidene kan endres, og at passasjerene må kontrollere flytidene før avreise. Dersom klager på forhånd hadde kontrollert flytidene, hadde hun blitt kjent med endringen.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at informasjonen var så viktig at Seat24 burde ha forsikret seg om at informasjonen var mottatt/ forstått. Seat24 ba i e-posten om bekreftelse på at klager hadde mottatt den. Slik bekreftelse kom ikke, noe som kunne indikere at klager ikke hadde lest e-posten. Etter mindretallets vurdering burde Seat24 i dette tilfelle søkt å komme i kontakt med klager på nytt. Mindretallet er av den oppfatning at Seat24s manglende informasjon/ oppfølging bør føre til at de må erstatter klagers tap.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.