

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om prisavslag og refusjon av kostnader ved nektet våpentransport.

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-00814

Tjenesteytere

British Airways

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise for fem passasjerer med reiseruten Oslo lufthavn (OSL) - London - Heathrow (LHR) - Johannesburg (JNB) - Port Elizabeth (PLZ) med avreise 24. mars 2018. Reisen bestod av tre flyvninger, henholdsvis BA767, BA57 og BA6235 (som skulle flys av flyselskapet Comair). Reisen ble kjøpt hos reisebyrået Tripmonster.

Da klager bestilte reisen krysset han av for at han skulle reise med våpen. Den 27. oktober mottok han en e-post fra Tripmonster med spørsmål om dette, og han besvarte reisebyråets spørsmål. 1 november mottok han bekreftelse fra Tripmonster om at det var i orden at klager kunne medbringe våpen på hele reisen.

Klager ble også informert om at han måtte ringe British Airways 72 timer før avgang for å oppgi detaljer på våpnene. Klager ringte British Airways én uke før avreise, 17. mars, og fikk bekreftet at alt var i orden.

I mellomtiden ble klager imidlertid advart mot å reise med British Airways med våpen. Han ble fortalt at selskapet ofte bruker underleverandører i Afrika, og at disse gjerne er strenge når det gjelder våpentransport. Klager ba derfor British Airways om å nok en gang verifisere at alt var i orden.

Den 19. mars mottok klager en e-post fra British Airways med informasjon om at våpen likevel ikke kunne medbringes på reisen. Klager kontaktet umiddelbart Tripmonster for å endre billettene. Tripmonster fraskrev seg imidlertid alt ansvar, og forklarte situasjonen med at Comair hadde endret sine betingelser, og at Tripmonster ikke kunne stå ansvarlig for dette.

På dette tidspunktet var det tre dager igjen til avreise, og det var ikke mulig for klager å organisere transport på annen måte. Han anmodet derfor Tripmonster om å endre

billettene fra British Airways/Comair til Ethiopian Airways/South African Airways uten ytterligere kostnad. Tripmonster motsa seg dette, men kunne skaffe nye billetter for klager fra Johannesburg til Port Elizabeth til et tillegg i prisen på kroner 66 335. Klager ble også informert om dersom han kjøpte nye billetter fra Johannesburg og valgte å ikke reise med Comair, ville returbilletten bli kansellert uten refusjon av kjøpesummen.

Klager har i denne forbindelse anført at selskapets vilkår er urimelig, og har vist til avtaleloven § 36. Han har vist til at han har mottatt flere bekreftelser på at reise med våpen er i orden. Å få avslag én uke før avreise ødelegger enhver mulighet til å finne andre løsninger. Klager har anført at formålet med turen ble forringet når han ikke kunne medbringe sine egne våpen. Han har på ovennevnte grunnlag fremsatt følgende krav:

- * Prisavslag på 50 prosent av opprinnelig billettpris (kroner 46 305), kroner 23 152.
- * Våpenleie 200 dollar.
- * Ammunisjon: 3 061 norske kroner og 1 645 danske kroner.
- * Fortolling av ammunisjon: kroner 1 403.
- * Importtillatelse våpen: 175 dollar.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Transportklagenemnda har i denne saken bedt om uttalelse fra både reisebyrået Tripmonster og flyselskapet British Airways.

* British Airways har anført:

Reisefølget på fem passasjerer skulle reise med British Airways med reiseruten Oslo - London - Johannesburg - Port Elizabeth 24. mars 2018. Bestillingen ble gjort av Tripmonster 12. oktober 2017, og flyselskapet ble på dette tidspunktet ikke gitt noen indikasjon på at passasjerene skulle frakte våpen. British Airways ble kontaktet av klager 13. oktober 2017 hvor klager snakket om transport av våpen med en av selskapets ansatte. Det ble ikke handlet i saken etter denne telefonsamtalen.

Det ble ikke foretatt noe ytterligere i bestillingen før Tripmonster den 27. oktober la til en forespørsel om frakt av våpen. British Airways erkjenner at i denne situasjonen, ved en feiltakelse, ble våpentransporten godkjent for alle sektorer. Comair tillater overhodet ikke våpentransport på sine flyvninger.

British Airways har imidlertid anført at situasjonen kunne vært unngått dersom Tripmonster hadde undersøkt dette nærmere, enten på bestillingstidspunktet eller når de ble klar over at passasjerene hadde planer om å frakte våpen. British Airways' retningslinjer for transport av våpen fremgår tydelig av flyselskapets nettsider, hvor det dessuten tydelig fremgår at det ikke er tillatt med våpentransport på Comairs flyvninger.

Passasjerene ble informert om de korrekte retningslinjene syv dager før avreise. British Airways har anført at Tripmonster hadde tilstrekkelig med tid til å endre passasjerenes

bestilling slik at han fikk reist med våpen på ønsket måte. Selskapet har videre anført at Tripmonster, på tidspunktet klager ga beskjed om ønsket om våpentransport, burde ha informert om at slik transport ikke var tillatt med Comair.

British Airways avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

* Tripmonster har anført:

Den 12. oktober 2017 kl. 11.08 bestilte klager en tur/retur-reise for fem personer til Port Elizabeth i Sør-Afrika i tidsrommet 24. mars til 1. april 2018. På bestillingstidspunktet kjøpte klager Tripmonsters servicepakke. Tripmonster viser til vilkårene for denne servicepakken, da særlig informasjonen som gjelder spesialbagasje. Tripmonster viser også til at de aldri kan garantere at forespørselen til flyselskapet om blant annet spesialbagasje godkjennes.

Kunden skrev i sin booking at han ønsket å ha våpen med seg på reisen. Ved bestilling godtok kunden Tripmonsters vilkår. Av disse fremgår det vedrørende spesialbagasje at "Tripmonster kan kun sende en forespørsel til flyselskapet når det gjelder spesialbagasje, vi kan aldri garantere at forespørselen blir godkjent før vi har mottatt bekreftelse fra flyselskapet".

I en e-post av 27. oktober 2017 mottok Tripmonster informasjon om klagers våpen og ammunisjon, og denne informasjonen ble lagt inn i klagers bestilling samme dag. Senere, 1. november, mottok klager en bekreftelse fra Tripmonster om at våpentransporten var i orden. Flyselskapet British Airways hadde på dette tidspunktet bekreftet at spesialbagasjen var i orden. Tripmonster viser til fremlagt utdrag fra klagers bestilling, hvor det fremgår at flyselskapet har godkjent forespørselen.

Tripmonster ble senere kontaktet av kunden 20. mars. Klager hadde på dette tidspunktet snakket med British Airways som hadde informert ham om at han ikke fikk ta med våpen på to av flyvningene i bestillingen. Tripmonster kontrollerte på dette tidspunktet bestillingen, hvor British Airways hadde endret status i bestillingen fra "godkjent" til "utilgjengelig". Det vises til fremlagt dokumentasjon. En slik endring kan flyselskapet foreta seg på egen hånd, og Tripmonster anfører at endringen ligger utenfor deres kontroll.

Da problemet ble oppdaget ble klager tilbudt å booke om reisen til et annet flyselskap for å unngå problemet. Ved ombooking må Tripmonster alltid følge de billettregler som er gitt av flyselskapet. Dersom det ikke finnes plass i samme bookingklasse, må kunden betale mellomlegget for å oppgradere billettene. En slik ombooking var imidlertid kostbart, og endringen kostet kroner 13 267 kroner pr. person.

Tripmonster har anført at det ved spesialbagasje er flyselskapet som skal frakte og håndtere denne, og at det derfor også er flyselskapet som godtar eller avslår søknader om slik bagasje. Tripmonster som reisebyrå kan kun formidle flyselskapets svar til

kunden, og kan aldri påvirke utfallet av søknaden. Dette ble formidlet til klager flere ganger under bestillingen.

Tripmonster avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerk

British Airways har erkjent at det ved en feiltakelse ble gitt beskjed i november 2017 om at klagers våpen kunne medbringes på hele reisen.

En uke før reisen ba klager om en bekreftelse på at våpnene kunne medbringes. Han har opplyst at han da fikk muntlig beskjed fra en kundebehandler i British Airways om at alt var i orden. Da han senere ba om å få bekreftelsen skriftlig, fikk han vite at tidligere opplysninger ikke var korrekte, og at det likevel ikke ville være mulig å bringe våpnene med seg. På dette tidspunkt - den 19. mars 2018, få dager før avreise - var det for sent for klager å arrangere annen transport. Dette ville uansett medføre store ekstraavgifter.

Nemnda mener at British Airways må ta konsekvensen av en feilopplysning fra selskapets side om at det var greit å medbringe våpen på reisen. Det er etter nemndas syn ikke grunnlag for å skyve dette ansvaret over på Tripmonster eller klager.

Klager har bedt om å få refundert halvparten av opprinnelig billettpris. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for dette. Selv om klager ikke fikk ta med seg sine våpen, har flyselskapet oppfylt sin hovedforpliktelse overfor klager - nemlig å bringe ham fra ett sted til et annet.

Nemnda mener imidlertid at klager har krav på å få dekket de ekstraavgifter han ble påført som følge av at han ikke kunne ta med eget våpen. Klager skal derfor ha erstattet utgifter til våpenleie på 200 dollar og ammunisjon på 3 061 norske kroner og 1 645 danske kroner. Utgifter til fortolling og importtillatelse ville han ha hatt uansett, så disse utgiftene erstattes ikke.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at British Airways betaler til klager USD 200 for våpenleie og NOK 3 061 og DKK 1 645 for ammunisjon.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)