

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av mangelfull informasjon om endret flyavgang.

Dato

18.06.2010

Saksnummer

264/09F

Tjenesteyter

USA Spesialisten

Krav om erstatning som følge av mangelfull informasjon om endret flyavgang.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie skulle 5. juli 2009 reise på ferie til USA. Klager bestilte reisen gjennom reisebyrået.

Flyavgangen fra Oslo ble endret, men denne informasjon fikk ikke de reisende med seg, men endringen var påført deres reisedokumenter som de fikk tilsendt fra reisebyrået før avreise.

Endringen førte til at klager måtte kjøpe nye billetter og i tillegg betale for et ikke benyttet hotellrom. De krever refundert / erstattet dette beløpet på total kr 38.060.

Klager mener at reisebyrået må oppdatere sine kunder når reiseplanen endres, og dette må gjøres eksplisitt. Det er noe av dette de betaler reisebyrået for, og det er ikke gjort i denne saken.

USA Spesialisten har i det vesentlige anført:

USA Spesialisten viser til at de mener at kunden ikke har gjort sin «plikt» og lest gjennom sine reisedokumenter før avreise. Reisebyrået viser også til at klager hadde fått tilsendt alle reisedokumenter med riktige avgangstider 29. juni 2009.

USA Spesialisten avviser klagers krav.

Nemnda bemerker:

Klagerne hadde bestilt reise til USA med avgang fra Gardermoen 5. juli kl 1200. Nemnda viser til reiseplan datert 1. april 2009.

Reisedokumentene ble sendt ut den 29. juni 2009. Dokumentene er ikke fremlagt i saken, men nemnda legger til grunn at avgangen fra Oslo var fremskyndet med ca to timer. Nemnda legger videre til grunn at det ikke var gjort oppmerksom på endringen ut over at ny tid samt nytt flynummer var lagt inn i dokumentene.

Den reisende må etter nemndas vurdering kunne forvente at reisebyrået gir relevant informasjon om reisen. Den reisende må også kunne forvente at byrået informerer om endringer. Viktig informasjon må gis på en måte som sikrer at informasjonen kommer frem / blir forstått.

I dette tilfellet var det foretatt en vesentlig og viktig endring av reisen. Avreisen var fremskyndet med to timer. Dersom de reisende ikke fikk med seg denne endringen, ville de risikere å gå glipp av hele reisen. Dette tilsier at det må gis en uttrykkelig og klar informasjon.

Nemnda er av den oppfatning at den informasjon som ble gitt i dette tilfellet åpenbart var utilstrekkelig. USA spesialisten informerte ikke om at det var foretatt en vesentlig endring. De forsikret seg heller ikke om at en slik informasjon var kommet frem eller at klagerne aksepterte en slik endring. USA spesialtisten er etter nemndas vurdering sterkt å laste for mangelfull/utilstrekkelig informasjon.

Den mangelfulle informasjon påførte klagerne et tap i form av ubenyttede flybilletter samt utgifter til hotell i Washington.

Det er anført at klagerne også er å laste ved at de ikke oppdaget endringen ved kontroll av reisedokumentene. Nemnda er ikke uenig i dette. På den annen side hadde klagerne ingen grunn til å forvente en vesentlig endring i en tidligere avtalt og utsendt reiseplan, slik at de ikke hadde noen foranledning til en nøye kontroll av den tilsendte informasjon.

Nemnda er av den oppfatning at USA spesialisten er vesentlig mer å bebreide enn klagerne, og anbefaler at USA spesialisten erstatter klagerens økonomiske tap med kr 38.060. Til fradrag går tidligere refusjon av skatter og avgifter.

Gjeldende regelverk gir ikke rett til erstatning for ikke økonomisk tap.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at USA spesialisten erstatter klagers tap med kr 38.060. Til fradrag går tidligere refusjon av skatter og avgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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.