

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter.

Dato

21.03.2012

Saksnummer

355/11F

Tjenesteyter

Star Tour AS

Krav om erstatning for utgifter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie bestilte reise på Hamar Reisebyrå til Alanya i Tyrkia. De bestilte i god tid før avreise. Reisebyrået lovet at reisedokumentene skulle sendes i post, da klager ikke har printer som fungerer hjemme.

Først på avreisedagen kom billettene i posten. Klager oppdager da at de hadde tatt feil av reisetidspunktet. Da de ankom Gardermoen var flyet gått. Klager måtte kjøpe nye flybilletter, som hun krever refundert.

Ved returen stod klagernes navn ikke på bussens passasjerliste. Klager måtte legge ut for taxi som hun krever refundert.

Dette var svært skuffende opplevelser for familien som hadde gledet seg til denne reisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Hamar Feriecenter har i det vesentlige anført:

Det var mye frem og tilbake med klager i bestillingsprosessen. De endret stadig navn og antall reisende, samt avbestilte og bestilte opp de samme personene.

Klager hevder de ikke kunne skrive ut billettene selv, og at de derfor måtte få de tilsendt i post. Hamar Feriecenter stiller seg undrende til dette, da reisebyrået daglig skriver ut billetter til kunder som selv ikke har printere.

Her kan umulig andre klandres enn klager selv. Alle har plikt i å påse at navn stemmer overens med bestillingen, og at alle dokumenter er i orden før de betaler. Klager fikk i tillegg en utskrift av bestillingen.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Reisekonsulentene til Star Tour oppgir alltid reisetidspunkt for reisen. Klager fikk en utskrift av reisedokumentene på Hamar Feriecenter. Reisedokumentet ble også sendt klager på e-post.

Star Tour kan ikke lastes for at reisedokumentene ankom avreisedagen og kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om erstatning av nye billetter.

Star Tour har refundert klagers taxiutgifter på til sammen kroner 1 614, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne den 10. juni 2011 bestilte billetter Gardemoen-Antalya med avgang lørdag 18. juni 2011 kl 16.15.

Nemnda legger videre til grunn at klagerne ved bestilling på Hamar Feriecenter fikk utskrift av bestillingsbekreftelsen. Av denne fremgår bl.a. avreisetidspunkt. Det er også vanlig praksis at reisekonsulenten leser opp for kunden viktige opplysninger som reiserute, tider m.m.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne selv må bære ansvaret for at de tok feil av avreisetidspunktet. Nemnda viser til at tidspunktet ble lest opp for klageren ved bestilling og til at det fremgår av bestillingsbekreftelsen.

Myndigheter og flyplasser pålegger flyselskap å kreve inn skatter og avgifter per reisende passasjer. Disse skattene og avgiftene kreves bare fra flyselskapet når passasjeren faktisk velger å reise. Dersom passasjeren ikke benytte seg av sin planlagte reise, har passasjeren rett til å få refundert slike offentlige skatter og flyplassavgifter. Nemnda anbefaler at klagerne refunderes betalte skatter og avgifter.

Det er uklart for nemnda hvorfor klagerne ikke fikk være med bussen til flyplassen på returen. Star Tour har erstattet den utgift klagerne ble påført i denne forbindelse. Nemnda kan ikke se at forholdet gir grunnlag for erstatning ut over dette.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Star Tour refunderes skatter og avgifter for de ubenyttede billetter. For øvrig finner nemnda ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Marianne Strømme, Norsk Reiselivsforum

Olav Grøttland, SAS.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Marianne Strømme, Norsk Reiselivsforum, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.