

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever dekket ekstraavgifter og erstatning ifølge EU forordning 261/2004 på grunn av manglende informasjon om endring av returreise fra Wien til Oslo, totalt 950 euro.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

150/09F

Tjenesteyter

MrJet / ebookers.no

Klager krever dekket ekstraavgifter og erstatning ifølge EU forordningen 261/2004 på grunn av manglende informasjon om endring av returreise fra Wien til Oslo, totalt 950 euro.

Klager har i det vesentlige anført:

Da klager sammen med sin kone og deres spedbarn skulle reise hjem fra Wien 8. april 2009, viste det seg at deres flyavgang var kansellert. Klagerne hadde ikke fått noen forhåndsinformasjon om dette.

Kanselleringen førte til at klagerne måtte vente ca 15 timer i Wien. De ble påført utgifter på 115 euro til hotell og ca 85 euro til mat. Klager krever erstattet utgiftene samt en kompensasjon på 250 euro per person.

Billettene var kjøpt av Mr Jet. Ved bestilling oppga klager telefonnummer i Thailand og adresse i Thailand og Norge. Klager oppga videre e-mail adresse, men denne er senere blitt endret.

Det vises for øvrig til klagers brev/mailer

Mr Jet/ebookers.no har i det vesentlige anført:

Mr Jet/ebookers sendte informasjon om endring av flyavgangen til den av Morten Busengdal oppgitte e-post adresse 9. februar. Da man fikk tilbakemelding på at e-posten ikke kom fram, prøvde man å ringe klager, men fikk ikke kontakt. Mr Jet/ebookers valgte da å booke klagerne til neste avgang, for å skape så få som mulig problemer for dem.

Mr Jet/ebookers viser også til at i deres reisevilkår står det at kunden må sjekke sin hjemreise mellom 72 og 24 timer før avgangen. Dette gjorde ikke kunden, derfor har han heller ingen informasjon om endringen.

Med henvisning til at Mr Jet/ebookers.no har gjort det de kunne for å få tak i kunden avises kravet.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn flyvningen 8. april 2009 ble kansellert. Flyvningen ble kansellert mer enn to uker før planlagt avgang. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning etter EU forordning 261-2004, jf forordningens artikkel 5 c) bokstav i).

MrJet / ebookers søkte å informere klagerne om endringen på oppgitt e-postadresse samt telefon. Da kontakt ikke ble oppnådd, ble klagerne booket til neste avgang. Nemnda er av den oppfatning at MrJet / ebookers har gjort det som med rimelighet kan forventes for å komme i kontakt med klagerne, samt at de gjorde det de kunne for å begrense mulige skader.

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

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.