

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klagerne krever dekket sine ekstraavgifter på ca kr 17.000 for påførte ekstraavgifter på grunn av feil oppført avreiseflyplass på returbilletten fra New York til London med videre forbindelse til Stavanger.

## Dato

24.03.2010

## Saksnummer

55/09F

## Tjenesteyter

Kilroy Travels

Klagerne krever dekket sine ekstraavgifter på ca kr 17.000 for påførte ekstraavgifter på grunn av feil oppført avreiseflyplass på returbilletten fra New York til London med videre forbindelse til Stavanger.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager har sammen med sin mann vært på en fantastisk rundreise, men det oppstod problemer da reisen nærmet seg slutten og de reisende skulle fly fra New York til London og videre til Stavanger.

På returbillettene står JFK flyplassen som avreise sted, søndag 14. desember 2008, kl 20.00 til London med India Air.

De reisende ankom flyplassen i god tid, men de forstod etter en stund at det var noe som ikke stemte, først kl. 17.00 fikk de det bekreftet, de var på feil flyplass.

De ordnet da med drosje og satte kursen mot riktig flyplass, Newark airport, det var tett trafikk og langt til flyplassen. De ankom Newark airport kl 18.40 og ba der om hurtig hjelp, flyet skulle gå 19.00, i sikkerhetskontrollen ble de avvist, men ble fortalt at de kunne få reise neste kveld mot betaling.

Da klagerne er bønder, måtte de hjem denne kvelden. De bestilte nye flybilletter med British Airways. Det ble en del stress rundt kjøpet av nye billetter, flyet skulle gå kl 20.30. Her skjedde det at billetten fra London til Stavanger for [en av klagerne, Lovdatas anm.], ble tatt fra henne. Hun måtte derfor kjøpe ny billett fra London til Stavanger. Hun sto oppført på listene, med avreise fra London da hun ankom dit, men hun hadde ikke bevis for at hun hadde billett.

Klagers spørsmål er hvem skal betale for ekstra utgiftene?

### KilroyTravels har i det vesentlige anført:

Kilroy Travels beklager det som skjedde, men viser til at flyselskapene, i dette tilfelle Air India, er i sin fulle rett til å endre på flyplass, flynummer og - tider.

Air India har helt siden 1960 hatt flyavganger på strekningen mellom London, Heathrow og New York, JFK (og vice versa). Den 10. september 2008 ser det ut til at Air India begynte å fly til/fra Newark, men denne endringen dukket ikke opp i forkant av klagers avreise, men det ble sendt en oppdatert link til reiseruten ca 6. november til klagers angitte mailadresse.

På bakgrunn av at slike endringer skjer, spesielt på oversjøiske reiser, anbefaler Kilroy i sine reisevilkår, se vedlegg, alle reisende å bekrefte slike reiser ca 3 til 5 dager før avreise ved at man ringer det aktuelle flyselskapet. På bakgrunn av at de reisende hadde feil/ikke oppdatert informasjon om turen som resulterte i problemene, viser Kilroy til at det dessverre er utenfor deres kontroll og de kan derfor ikke imøtese å skulle refundere de merkostnadene som oppsto.

Kilroy ber om å få tilsendt originalbillettene så vil de forsøke å få refundert disse for kunden. De vil refundere flyskattene på de ubenyttede billettene.

Billetten som ble vekk i forbindelse med det som skjedde i New York kan de ikke ta ansvar for, og beklager det.

#### **Nemnda bemerker:**

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at Air India endret flyplass i New York fra John F Kennedy (JFK) til Newark med virkning fra 10. september 2008. Kilroy Travels, som selger reiser med Air India, må forutsettes å ha blitt orientert om / vært kjent med denne endringen. Til tross for dette ble reisedokument utskrevet den 16. september 2008 med avreise fra JFK.

Kilroy Travels har opplyst at de sendte en mail med oppdatert link til reiseruten den 6. november 2008. Klagerne hevder at de ikke har mottatt denne. Kilroy har ikke lagt ved kopi av mailen eller en bekreftelse på at den er sendt.

Nemnda er av den oppfatning at Kilroy Travels må bære ansvaret for feilinformasjonen til klagerne. Om ny informasjon om avgangsflyplass ble sendt ut, burde Kilroy ha forsikret seg om at klagerne mottok denne viktige beskjeden.

Det fremkommer av Kilroy Travels vilkår at visse selskaper krever at man rebekrefter hjem- eller viderereisen, og at de reisende derfor må ringe flyselskapet senest 72 timer før hjem-/ viderereise starter for å bekrefte reisen. Kilroy Travels har imidlertid ikke opplyst klagerne om at dette gjelder for Air India. Sett hen til at et slikt krav fra flyselskapene i våre dager er uvanlig, er nemnda av den oppfatning at en generell henvisning i vilkårene om at «visse selskaper» krever dette, ikke kan frata Kilroy Travels deres ansvar for å informere om vesentlige sider/eventuelt endringer ved en reise. Nemnda viser i denne forbindelse også til Kilroy Travels vilkår om «Endringer foretatt av flyselskapene».

Nemnda anbefaler etter dette at Kilroy Travels erstatter klagerens ekstraavgifter til nye billetter fra New York til London samt erstatter utgifter til taxi fra JFK til Newark.

Det er uklart for nemnda hva som skjedde med en av klagerens billetter fra London til Stavanger. Nemnda kan imidlertid vanskelig se at Kilroy Travels kan lastes for at denne kom

bort. Et slikt tap ligger videre uansett utenfor det som må anses for påregnelig for Kilroy Travels. Klager må således selv bære ansvaret for dette.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Kilroy Travels erstatter klagernes ekstraavgifter til nye billetter fra New York til London samt erstatter utgiftene til drosje fra JFK til Newark airport.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA.

*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.*