

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ekstrautgifter til innkjøp av flybilletter

Dato

15.04.2024

Saksnummer

2023-02216

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Tre personer skulle reise med British Airways den 30. mars 2023 fra Oslo via London til Los Angeles, med retur via Dallas og London til Oslo den 11. april 2023. Reisen ble bestilt gjennom Ticket.

Klager kontaktet Ticket den 16. desember 2022 for å gi beskjed om at de ønsket å reise fra Dallas til Oslo i stedet for fra Los Angeles. Klager forstod det slik at det var i orden. Da klager skulle sjekke inn på utreisen, fikk de beskjed om at billettene var kansellert, og at flyet var fullt. Klager forsøkte å få hjelp på flyplassen, men ble henvist til Ticket der billettene var kjøpt. Klager fikk tilbud om to alternativ, hvorav det ene var tilbud om reise neste dag, noe de avsto. De valgte tilbudet om å reise samme dag via London til Los Angeles, med retur fra Los Angeles via München til Oslo. Klager spurte om muligheten for å kunne reise fra Dallas til Los Angeles, og ble anbefalt å sende en mail om dette. Klager hørte ikke noe fra Ticket, og ringte selskapet den 5. april 2023. Klager ble da rådet til selv å kjøpe billetter på strekningen.

Klager krever standarderstatning, 600 EUR per person, refusjon av ubenyttet taxi i Los Angeles, 646 NOK, samt refusjon av billetter fra Dallas til Los Angeles, 8047 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket formidlet en flyreise tur/retur mellom Oslo-Los Angeles med British Airways. Avreise var satt til den 30. mars 2023 kl. 07:10, med ankomst Los Angeles den 30.mars kl. 15:15.

Hjemreisen skulle skje den 11. april fra Los Angeles til Oslo via Dallas og London.

Kunden fikk i desember en e-post om tidendring på reisen. I e-posten sto det at hun skulle svare via en link om hun aksepterte endringen. Kunden hadde et kompletterende

spørsmål angående sin booking, hvor hun lurte på om det gikk an å hoppe over strekningen mellom Los Angeles og Dallas og reise direkte hjem fra Dallas istedet. Kunden ringte derfor til en butikk og på grunn av misforståelse internt ble billetten aldri bekreftet. Reisen var avbooket da kundene skulle reise ut den 30. mars 2023.

Ticket booket raskt en ny reise til kundene med avreise samme dag med SAS/United Airlines. Avreise var satt til kl.13:15, med ankomst i Los Angeles den 30.mars 19:20. Kostnaden for den nye billetten var 27202 kr. Denne kostnaden ble betalt av Ticket. Kundene kom avgårde på reisen 5,5 timer senere enn planlagt, Ticket har derfor tilbudt å stå for kostnadene for mat/drikke på flyplassen opp til 300,-/person, samt å dekke kostnad for mistet taxi 646 kr (Avrundet opp til 1600 kr). Dette har enda ikke blitt utbetalt da Ticket har avventet kvitteringen.

Kunden henviser til EU-forordning 261/2004 og krever erstatning med 600EUR/person. Den forordningen omfatter ikke reisebyråer, men gjelder kun flyselskap. Flyet var ikke forsinket, men kunden ble ombooket til annet flyselskap. Kunden kan derfor ikke søke kompensasjon hos flyselskapet.

Kundens flybilletter mellom Los Angeles og Dallas dekkes ikke. Kunden har kun kjøpt reise mellom Oslo - Los Angeles via Ticket. Flyreisen mellom Dallas - Los Angeles er et tilvalg kunden selv har gjort på destinasjonen. Ticket anser at de har kompensert kunden med nye flybilletter til en høyere pris dekket av Ticket. Kunden har også fått tilbud om kompensasjon for måltider og taxi. Foruten dette gjøres ingen kompensasjon.

Nemnda bemerker

Spørsmålet for nemnda er om klager har rett på erstatning/refusjon av utgifter grunnet problemer med booking foretatt via reisebyrået Ticket.

Slik nemnda ser det fikk ikke klager reist fra Oslo Lufthavn pga en feil/unnlattelse hos Ticket i forbindelse med utstedelsen av klagers booking. Ticket har overfor nemnda erkjent at billettene aldri ble bekreftet pga "misforståelse internt".

Klager har fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for den nektede ombordstigningen. Nemnda mener at forordningen ikke kan anvendes på den konkrete hendelsen, da klager med reisefølge ikke hadde en bekreftet booking på den aktuelle avgangen. Bekreftet booking er et krav for at forordningen skal komme til anvendelse, jf. artikkel 3. nr. 2 bokstav a).

Ettersom den nektede ombordstigningen skyldtes forhold hos reisebyrået Ticket, kan klager ha krav om erstatning fra Ticket på annet rettslig grunnlag.

Slik nemnda ser det inngikk klager og Ticket en avtale om utstedelse/formidling av gyldige flybilletter for reise tur/retur Oslo-Los Angeles. Nemnda mener at mangelen på fullstendig bekreftelse/utstedelse av billetter fra Ticket sin side utgjorde et avtalebrudd.

Som en følge av hendelsen ordnet Ticket nye tur/retur-billetter kostnadsfritt til klager på de samme datoene som i den opprinnelige bookingen. Ticket tilbød i tillegg å dekke følgetapene i form av måltider og forhåndsbestilt taxi grunnet senere ankomst i Los Angeles. Nemnda forstår det slik at dette tilbudet står ved lag i påvente av at klager fremlegger kvitteringer.

På klagers opprinnelige booking var det en mellomlanding i Dallas på returreisen. Slik nemnda forstår det var dette en forutsetning for at hun valgte den aktuelle reiseruten. Ved booking av gjennomgående flyreiser er imidlertid en forutsetning for avtalen fra selskapets side at alle segmentene i reisen benyttes i kronologisk rekkefølge. Avtalen ga ikke klager noen automatisk rett til å avstå fra å benytte segmentet fra Los Angeles til Dallas for å gå ombord i Dallas. Nemnda kan ikke se at det forelå noe avtalebrudd ved at mellomlandingene på returreisen ble endret. Nemnda finner det heller ikke sannsynliggjort at Ticket har lovet klager at dette skal være mulig. Nemnda kan på dette grunnlaget ikke anbefale at klager får medhold i sitt krav om dekning av flybillett mellom Dallas og Los Angeles.

Klager har i tillegg krevd erstatning av Ticket for selve ulempen hendelsen medførte i form av forsinkelse, samt fysisk og psykisk stress. Nemnda har forståelse for at hendelsen var belastende og stressende, men finner ikke juridisk grunnlag for å anbefale en ren tort og svie-kompensasjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ticket refunderer klagers kostnader til måltider pga. senere ankomst på utreisen, samt forhåndsbestilt taxi, mot fremleggelse av kvitteringer, slik selskapet har tilbudt, og at klagen for øvrig ikke tas til følge.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)