

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for endret seteplass om bord.

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0555/15F

Tjenesteyter

G Travel (tidl Via Egencia)

Krav om erstatning for endret seteplass om bord.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans samboer skulle reise fra Krabi til Oslo via Bangkok og København den 2. januar 2015. Klagers samboer har flyskrekk og klaustrofobi. De bestilte derfor plass på Premium Economy for å få god plass.

På flyet fra Bangkok til København var seteplassene endret og klager og hans samboer ble plassert i hver sin bås. Flyturen ble forferdelig for hans samboer. Dersom klager hadde blitt informert om seteendringen på forhånd, og at det ikke ville være mulig å få sitte sammen, ville han ha byttet fly hjem.

Klager har hele tiden forholdt seg til G Travel (tidl. Via Egencia) for å forsikre seg om at alle hensyn ble ivaretatt. Han stiller seg sterkt kritisk til reisebyråets manglende informasjon og oppfølging av seteendringen.

Klager krever kompensasjon for hendelsen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

G Travel har i det vesentlige anført:

Flyselskapet Thai Airways har flere ganger endret klagers setereservasjon om bord, men klager har hele tiden fått nye seter ved siden av hverandre. G Travel har kontaktet Thai Airways som sier at seteendringen ble gjort like før avgang, og var en nødvendig vurdering som ble tatt av personalet i Bangkok.

En seteendring blir oftest utført for at familier med små barn skal få sitte sammen, ved syketransport eller ved endring av flytype. Videre viser flyselskapet til sine regler og vilkår hvor det kommer frem at en setereservasjon er et ønske, og at det ikke er noen garanti for at man får beholde setenummeret man har ønsket.

G Travel kan ikke se at de har gjort noen feil i denne saken, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til G Travels brev.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av den fremlagte bestillingshistorikken (pnr) at seteendring ble gjort av Thai Airways den 16. desember. Klagerne ble da tildelt sete 19K og 22F. Det fremgår videre av bestillingshistorikken at G Travel var kjent med endringen. G Travel informerte ikke klagerne om denne endringen.

Nemnda legger til grunn at det ble foretatt ytterligere en endring av seteplassering umiddelbart før innsjekking. Nemnda viser til Thai Airways epost av 29. januar 2015.

Nemnda er av den oppfatning at G Travel burde ha informert klagerne om endringen den 16. desember. Nemnda viser til at G Travel var klar over at klagerne bestilte denne type billetter for å kunne sitte sammen.

De fleste flyselskap, herunder Thai Airways, forbeholder seg retten til å endre seteplassering. Det står således i Thai Airways generelle vilkår at:

We will endeavour to honour advance seating requests. However, we cannot guarantee any particular seat. We reserve the right to assign or reassign seats at any time, even after boarding of the aircraft. This may be necessary for operational, safety or security reasons.

Klagerne var således uansett ikke garantert plasser ved siden av hverandre. Det fremgår av saken at Thai Airways endret seteplassering rett før avreise.

Nemnda har forståelse for klagerne stiller seg kritiske til reisebyråets manglende informasjon om og oppfølging av seteendringen. Den mangelfulle informasjon har imidlertid ikke ført til direkte utgifter for klagerne. Etter nemndas vurdering gir gjeldende regelverk ikke rett til erstatning for den ulempen klagerne ble påført. Klagerne har imidlertid fått en mangelfull ytelse fra G Travel og G Travel bør etter nemndas vurdering i det minste refundere innbetalt servicegebyr.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at G Travel refunderer innbetalt servicegebyr.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge 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.