

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet feil i bestilling etter ruteendring.

Dato

09.10.2018

Saksnummer

2017-00998

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

SAS

United Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge på to skulle reise fra Trondheim til Austin Texas via København og Chicago den 7. april 2017. Billettene var kjøpt gjennomgående hos Tripmonster, og flyvningene var med SAS og United Airlines.

Den 7. januar mottok klager en melding fra sitt Reisebyrå om en mindre ruteendring på avgangen mellom Chicago og Austin, ny avgang en halv time senere.

Klager og reisefølget sjekket inn i Trondheim den 7. april og mottok boardingpass helt frem til Austin. Alt gikk fint frem til ankomst ved gate i Chicago. Her ble klager avvist med beskjed om at billettene var ugyldige. Klager fikk etterhvert hjelp til å booke om billettene til dagen etter. De måtte tilbringe natten på flyplassen og ankom Austin ett døgn forsinket, kl 18.30 den 8. april.

Klager skulle besøke slektninger i Austin og alle planene den første dagen ble det ikke noe av.

Klager mener at en kommunikasjonsfeil mellom flyselskap og Reisebyrå ikke skal gå ut over klager.

Klager krever kompensasjon for en dags tapt ferie.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

* United Airlines har i det vesentlige uttalt:

Ved ruteendringer må hele billetten skrives om. Det ble foretatt en ruteendring på klagers billett, men hans billetter ble ikke skrevet om korrekt da strekningen Chicago - Austin ble utelatt. Da klager ankom Chicago ble han derfor avvist grunnet ugyldig billett.

Klager ble booket om via Denver.

United Airlines har av godvilje utstedt et reisegavekort til klager på USD 100, men kan ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

Det vises for øvrig til United Airlines brev.

* Tripmonster har i det vesentlige uttalt:

Før klager fikk gjennomført bestillingen på Tripmonsters nettside, måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kom det frem at reisebyrået ikke står ansvarlig for ruteendringer da dette er utenfor Tripmonsters kontroll.

I januar mottok Tripmonster en ruteendring fra United Airlines. Billettene ble skrevet om og klager mottok nye elektroniske billetter den 31. mars.

Da klager sjekket inn i Trondheim den 7. april mottok han boardingkort hele veien til Austin. Hvorfor klager ikke fikk sjekket inn på siste strekning kan ikke Tripmonster svare på. Billettene ble utstedt på SAS-dokument, og siste strekning var med United Airlines. Tripmonster hevder at en kommunikasjonssvikt mellom SAS og United Airlines er årsaken til at klager ble nektet ombordstigning i Chicago.

Tripmonster kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Tripmonsters brev.

* SAS har i det vesentlige uttalt:

Den 11. desember 2016 bestilte klager følgende reise hos Tripmonster:

SK 351 07APR TRDOSL LK2 1025 1120

SK1469 07APR OSLCPH LK2 1330 1440

SK 943 07APR CPHORD LK2 1540 1740

SK8814 07APR ORDAUS LK2 1915 2159 operert av United Airlines

SK6743 20APR MSYEWL LK2 1006 1359 operert av United Airlines

SK 908 20APR EWROSL LK2 1855 0820+1

SK 338 21APR OSLTRD LK2 1055 1150

Den 7. januar får reisebyrået beskjed om en endring i avgangstiden for SK8814/UA511 fra United Airlines. Avgangen er endret fra klokken 19.15 til klokken 19.43 på strekningen

Chicago - Austin. Den 31. mars aksepterer byrået endringen som vises ved at bookingen endres fra TK til HK. Ved endring av flytider må billettene skrives om/utstedes på ny slik at informasjonen i billetten er korrekt. Byrået utstedte nye billetter den 31. mars 2017. I SAS' billettsystem kommer det frem at strekningen fra Chicago til Austin ble utelatt av byrået da billettene ble utstedt på ny. SAS viser til fremlagt utskrift av bookinghistorien som viser utskrift av flybillettene utstedt 11. desember 2016 og 31. mars 2017.

Flight SK8814/UA511 har hele tiden ligget bekreftet i bestillingen, men den ble ikke knyttet opp om de nye billettene som ble utstedt 31. mars. Dette er også grunnen til at klager fikk ombordstigningskort for hele reisen ved innsjekking i Trondheim. SK8814/UA511 ble først slettet fra bestillingen av United Airlines den 8. april.

Slik SAS ser det har Tripmonster gjort en feil ved utstedelse av de nye billettene ved å utelate strekningen Chicago - Austin. Det er beklagelig at klager med reisefølge ikke ble akseptert for reise på SK8814/UA511, men SAS kan ikke se at de kan klandres for denne hendelsen.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon i denne saken.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uke før planlagt avgangstid.

Flyselskapet United Airlines informerte Tripmonster den 7. januar 2017 som informerte klager innen fristen. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevd.

Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12, Montrealkonvensjonens artikkel 19.

Ruteendringen gjaldt siste strekning av klagers utreise, og fikk ingen innvirkning på hans reiserute utover 30 minutter senere ankomst til endelig bestemmelsessted.

Problemet oppstod ved gate i Chicago. Her ble klager avvist med beskjed om at billettene var ugyldige. Spørsmålet i saken er følgelig hvem som forårsaket dette og hvorfor.

Reisebyrået Tripmonster hevder de skrev om billettene korrekt. Dette er imidlertid ikke dokumentert.

Både SAS og United Airlines har fremlagt grundige forklaringer, samt dokumentasjon i form av klagers bookinghistorie, som viser at siste strekning på utreisen ble utelatt da Tripmonster skrev om klagers billetter. Dette medførte at klager og hans reisefølge tilbragte natten på flyplassen og ankom endelig bestemmelsessted nesten ett døgn forsinket, kl 18.42 den 8. april.

Nemnda legger etter dette til grunn at årsaken til at klager ble avvist ved gate var at Tripmonster hadde skrevet om billettene feil. Klager fikk ødelagt en feriedag og måtte tilbringe natten på flyplassen. For dette ønsker han økonomisk kompensasjon. Han har ikke lidt noe økonomisk tap, men det var til stor uleilighet for klagerne å måtte tilbringe natten på flyplassen og att på til miste en feriedag.

Nemndas flertall flertall - lederen, og forbrukerrepresentantene og - anbefaler at klager av denne grunn gis en erstatning for ikke-økonomisk tap på kr 1 500. Nemnda viser til EU domstolens sak C-63/09: Walz - Clickair.

Mindretallet, bransjerepresentantene, er av en annen oppfatning:

Tradisjonelt oppfatter mindretallet at norske domstoler har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for «non-material damage» eller «tort og svie» i kontraktsforhold, og basert på denne praksisen mener nemndas mindretall at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning.

Flertallet anbefaler at Tripmonster betaler kr 1 500 til klager.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Tripmonster utbetaler kr 1500 i ikke-økonomisk erstatning til klager.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Borgar Sandvik

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)