

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Dato

08.06.2012

Saksnummer

636/11F

Tjenesteyter

Reisefeberno

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og ni medreisende bestilte reise t/r Stavanger - Berlin gjennom Reisefeber.no. Fire av de reisende fikk ett reservasjons nummer, mens de andre seks fikk et annet. Reisen skulle finne sted i oktober 2011. I mai samme år mottok gruppen med de fire reisende en e-post fra Reisefeber.no om ruteendring på returen, avgangen var flyttet fra kl. 17:25 til kl. 12:45. Reisefølget på seks mottok ingen beskjed om ruteendring.

På avreisedagen dro de fire reisende til flyplassen for å rekke flyet kl. 12:45, mens de andre seks ventet på sin avgang kl. 17:25. Like før avgang fikk de seks reisende beskjed om at også de hadde plass på avgangen kl. 12:45. Følget på seks rakk ikke avgangen kl. 12:45 og måtte tilbringe en ekstra natt i Berlin.

Reisefeber.no argumenterer med at passasjerene kan sjekke sine flytider på nettet. Klager vil understreke at dette ikke er et krav men en anbefaling.

Klagerne krever refusjon av nye billetter fra Berlin til Stavanger, hotell- og matutgifter på til sammen kroner 5 500 per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Reisefeber.no har i det vesentlige anført:

Bestillingen for alle de ti reisende ble utført av én person. Reisefeber.no sendte e-post med ruteendringen til e-post adressen oppgitt i begge reservasjonsnumrene. Reisebyrået mottok deretter en skriftlig bekreftelse fra en av klagerne om at informasjonen var mottatt og akseptert.

Reisefeber.no beklager dersom klagerne ikke oppfattet at ruteendringen gjaldt begge reservasjonsnumrene.

Før en bestilling kan fullføres må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. I punkt 8.0.5. står det at kunden forplikter seg til å kontrollere samt holde seg oppdatert på sine avgangstider.

Flyselskapene har rett til å foreta ruteendringer. I punkt 8.0.6. anbefaler Reisefeber.no at kunden minimum en gang i uken sjekker om det er kommet ruteendringer på sin bestilling. Den nye avgangstiden på returen lå synlig på reisebyråets nettsider i over fem måneder uten at klager har kontrollert sin reiserute.

Reisefeber.no har refundert flyskatter på de ubenyttede flybillettene, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Reisefeber.no sitt brev.

Nemnda bemerker:

Informasjon om fremskutt flyavgang er en svært viktig informasjon, og manglende kunnskap om endringen kan lett føre til at man ikke rekker flyet. Nemnd er derfor av den oppfatning at det må stilles strenge krav til den informasjonen som gis. Informasjonen må gis på en klar og direkte måte slik at informasjonen ikke misforstås eller overses.

Reisefeber sendte den 25. mai 2011 to e-poster om endringen. E-postene ble sendt til den e-postadresse bestillingene var foretatt fra. I den første e-posten, sendt kl. 13.34, opplyser Reisefeber at det er tidsendringer på reisen, og det fremgår at avgangen fra Berlin er kl. 12.45. I e-post sendt kl 14.22. informerer Reisefeber om at det har blitt en endring på reise med referansenummer 7AELMI, de reisendes navn oppgis (fire personer) og det fremgår at avgangen fra Berlin er 12.45. Bestilleren av reisen svarte den 30. mai 2011 at hun godtok endringen.

Nemnda er av den oppfatning at informasjonen fra Reisefeber er uklar og kan misforstås. Uklarheten skapes ved utsendelse av e-post nr 2, der Reisefeber spesifiserer hvilket referansenummer det gjelder og navnene på de reisende. Tilsvarende e-post blir ikke sendt vedrørende klagers referansenummer, hvilket kan gi inntrykk av at endringen ikke gjelder for klagers referansenummer. Reisefeber må etter nemndas vurdering lastes for mangelfull informasjon. Den mangelfulle informasjonen førte til at klagerne ble påført et tap på kr 5.500 per person.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at også klagerne er å laste i saken. Det er ikke uvanlig at det skjer tidsendringer på flyreiser. I Reisefebers vilkår, som ble akseptert ved bestillingen av reisen, fremgår det at kunden er forpliktet til å kontrollere samt holde seg oppdatert om flytidene. Dersom klager hadde fulgt opp dette, ville misforståelsen vært unngått. I dette tilfellet, der fire personer av et reisefølge på ti hadde fått beskjed om tidendring, hadde klagerne etter nemndas vurdering spesiell oppfordring til å sjekke tidene. Flertallet er av den oppfatning at dette bør føre til at klagerne selv må bære deler av sitt tap.

Flertallet er etter en samlet vurdering av den oppfatning at begge parter er å laste i saken, og anbefaler at Reisefeber erstatter halvparten av klagernes tap, dvs. kr 2.750 per person. Til fradrag går tidligere utbetalt refusjon av skatter og avgifter på de ubenyttede flybillettene.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, finner på sin side ikke å laste klagerne. Det er den uklare informasjonen fra Reisefeber som her er årsaken til misforståelsen, og mindretallet er følgelig av den oppfatning at Reisefeber bør dekke hele klagerens tap.

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klagerne gis en erstatning på kr 2.750 per person. Til fradrag går tidligere utbetalt refusjon av skatter og avgifter på de ubenyttede billettene.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.