

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Manglende informasjon om utsatt avreisetidspunkt på flyreise fra Oslo til Bangkok.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

265/09F

Tjenesteyter

Asia Inter Reisebyrå

Manglende informasjon om utsatt avreisetidspunkt på flyreise fra Oslo til Bangkok.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne har ikke mottatt svar fra Asia Inter Reisebyrå.

Klagerne hadde kjøpt sine billetter gjennom Asia Inter Reisebyrå for reise til Bangkok. De skulle reise 22. juni 2009 kl 09.05 fra Gardermoen via Stockholm til Bangkok. Da klagerne ankom flyplassen, på avreisedagen, i god tid før avgang ble de informert om at turen deres var kansellert. Det ble mye frustrasjon og venting før saken ble oppklart. De prøvde å få kontakt med Asia Inter Reisebyrå, men lyktes ikke. Med hjelp av en SAS ansatt på flyplassen fikk de kontakt med Thai Airways som de skulle reise med fra Stockholm. Det viste seg da at de var ombooket til en senere avgang samme dag, kl 14.45, og med direktefly fra Gardermoen til Bangkok.

De reisende var ikke informert om denne forsinkelsen på 5 timer og 40 minutter verken fra reisebyrået eller flyselskapet. Dette førte til at det også oppsto problemer da de skulle reise hjem.

Klagerne er påført ekstrasutgifter på grunn av denne utsettelsen og mener de har krav på å få dette refundert av reisebyrået.

Asia Inter Reisebyrå har i det vesentlige anført:

Asia Inter Reisebyrå viser til at det i forbindelse med at Thai Airways i sommer startet en ny rute direkte fra Oslo til Bangkok, ble mange av passasjerene som var booket via Stockholm/København ombooket til direkteflyet fra Gardermoen til Bangkok. Ombookingen ble utført av Thai Airways i Thailand. Dette var en ekstraservice fra flyselskapets side til sine kunder. Noen av klagers reisefølge ble ikke ombooket til direkteruten av Thai Airways, men Asia Inter Reisebyrå sørget for at hele reisefølget ble med på direkteflyet, og de dekket selv omkostningene for denne endringen.

Asia Inter Reisebyrå viser til at ombookingen gjaldt over 60 kunder. De beklager sterkt om de ikke klarte å informere alle om den utførte endringen.

De aviser klagernes krav, da kravet gjelder følgende tre forhold: tapt arbeidsfortjeneste, bespisning og parkering. De viser videre til:

«Tapt arbeidsfortjeneste: Ombookingen gjorde at kundene reiste 5.40 timer senere fra Gardermoen enn opprinnelig planlagt. Dersom ombookingen hadde gjort at de måtte reise tidligere enn planlagt, kunne det være mulig at noen måtte ha tatt fri fra jobben og dermed mistet arbeidsfortjeneste. Men i dette tilfelle reiste de senere enn planlagt, og det er derfor ikke mulig å snakke om tapt arbeidsfortjeneste.

Bespisning: I følge opprinnelig reiserute skulle kundene ha sittet 1 time om bord på et SAS-fly på vei til Arlanda, og deretter 4.25 timer på Arlanda. Mat om bord på SAS er ikke gratis (kunden hadde billetter for økonomiklasse på SAS. SAS serverer ikke gratis mat på økonomiklasse innen Skandinavia). Mat på Arlanda er ikke gratis.

De kan ikke se at det er noen forskjell på hvorvidt kundene kjøpte mat på Gardermoen eller om de hadde kjøpt mat om bord på SAS og/eller på Arlanda - maten ville uansett aldri vært gratis.

Parkering: Personen som kjørte familien til Gardermoen er ikke vår kunde. Asia Inter Reisebyrå har intet ansvar for hvordan våre kunder kommer seg til og fra flyplassen, heller ikke for parkeringsutgifter på Gardermoen.»

Asia Inter Reisebyrå viser også til at de har informert sine kunder om at: «Tenk på at flyselskapene kan endre avgangstider med kort varsel. Du kan selv kontrollere at de tider du har stemmer. Ring bare flyselskapet».

Asia Inter Reisebyrå avviser klagernes krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagernes billetter var endret slik at klagerne fikk direkte fly med Thai Airways fra Oslo til Thailand i stedet for å fly Gardermoen - Stockholm med SAS og derfra med Thai Airlines til Thailand. Nemnda legger videre til grunn at klagerne ikke ble informert om endringen på forhånd.

Nemnda er av den oppfatning at reisebyrået, som var kjent med endringen, burde ha informert klagerne om endringen. Nemnda er videre av den oppfatning at reisebyrået bør dekke klagernes eventuelle direkte og påregnelige ekstraavgifter som følge av manglende informasjon.

Endringen medførte at klagerne oppholdt seg 5 timer og 40 minutter ekstra på Gardermoen. Denne tiden skulle de i stedet vært på fly til Stockholm/ventet på Arlanda og muligens vært noe tid på flyet til Thailand, (planlagt avgangstid fra Arlanda ikke oppgitt).

Klagerne skulle ikke være på arbeid i denne tiden og har således ikke tapt arbeidsfortjeneste. I henhold til avtalt reiserute ville de ikke fått mat hele eller store deler av ventetiden. De er

således heller ikke blitt påført ekstrautgifter til mat. Nemnda finner heller ikke sannsynliggjort andre utgifter klagerne ville hatt dersom reiseruten ikke var blitt endret.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Anniken Wallin, Austrian Airlines

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Anniken Wallin, Austrian Airlines, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.