

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter som følge av manglende informasjon fra reisebyrå.

Dato

15.12.2021

Saksnummer

2021-00532

Tjenesteytere

RCG Travelis

Klager har i det vesentlige anført

Klage skulle reise med JetStar (JQ) fra Townsville til Oslo via Sydney den 15. november 2020. Reisen ble bestilt via Travelis. Ved ankomst på flyplassen oppdaget klager at det ikke gikk noe fly til Sydney med avreise 15. eller 16. november. Klager forsøkte å kontakte reisebyrået per telefon, men telefonen var stengt fordi det var søndag morgen australsk tid. Klager kunne ikke risikere lengre opphold i Australia og endte opp med å bestille nye billetter selv. De nye billettene hadde kortere transfertid og klager fikk derfor ikke overlevert bagasjen til en forhåndsbetalt frakttjeneste fra Sydney. Bagasjen ble derfor registrert som overvekt på strekningen fra Sydney til Oslo.

Klager holder Travelis ansvarlig for de påløpte kostnadene og krever at reisebyrået refunderer billetten (8679 NOK) samt utgiften til ekstra kolli (1280 AUD = 8769,80 NOK) totalt 17 448,80 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde en bestilling for en passasjer fra TSV til OSL. Klager har betalt 8679 kroner for bestillingen samt 149 kroner for tilleggstjenesten "reserved seating". Tilleggstjenesten er ikke refunderbar i henhold til reisebyråets vilkår og betingelser.

Reisebyrået viser til fremlagt bestilling gjort av klager, samt faktura og elektronisk billett som bekrefter at byrået har utstedt korrekt billett.

Flyseselskapet JQ har kansellert og endret avgang til dagen etter opprinnelig avgangsdato. Dette er ikke utført av Travelis. Reisebyrået er ikke ansvarlig for endringer i reiseruten som utføres av flyselskapet. I dette tilfellet ble klager informert tre ganger per e-post før opprinnelig dato for avgang. E-postene til klager ble sendt 16. oktober, 8. november og 15. november. Travelis har oppfylt sin forpliktelse som formidler og tredjepart ved å informere klager om ny avgangstid i god tid før avreise.

Klager kontaktet selv flyselskapet og fikk utstedt nye billetter. Reisebyrået har ikke tilgang til disse billettene, da dette ble gjort av flyselskapet i direkte dialog med klager.

Travelis kan ikke anses som ansvarlig for klagers ekstra utgifter i denne saken. Reisebyrået har oppfylt sin forpliktelse til å informere klager om ruteendringen. Når det gjelder planlagt frakt av ekstra bagasje, er dette en avtale klager gjorde på sidelinjen. Ekstra utgiften tilknyttet dette er heller ikke noe reisebyrået kan hefte for.

Travelis har informert klager om at han må henvende seg til JetStar ettersom dialog i forbindelse med ruteendringen ble gjort direkte mellom flyselskapet og klager. Travelis er en tredjepart og kun ansvarlig for formidling av riktig billett i henhold til bestilling som er gjort, hvilket er tilfelle i denne saken. Videre har reisebyrået overholdt sin forpliktelse om å informere klager om de endringer som er varslet av flyselskapet.

Travelis kan ikke imøtekomme klagers krav i denne saken.

Nemnda bemerker

Basert på bestillingsbekreftelsen fra reisebyrået legger nemnda til grunn at klager bestilte følgende reise:

Den 15. november 2020:

- a) Townsville til Sydney kl. 11.00 og ankomst kl. 14.35 (JQ913)
- b) Sydney til Doha med avreise 2020 kl. 22.25 og ankomst Doha kl. 05.45 (QR909)
- c) Doha til Oslo med avreise kl. 08.00 og ankomst Oslo kl. 13.00.

Nemnda bemerker først at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse i saken ettersom det dreier seg om en flyvning fra en tredjestat med et ikke EU-luftfartsselskap jf. artikkel 3 nr. 1.

Klager mener at RCG Travelis er ansvarlig for kostnadene han ble påført fordi de har gjort feil i hans bestilling. Nemnda vurderer derfor om RCG Travelis er ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er:

- a) et ansvarsgrunnlag
- b) et økonomisk tap
- c) adekvat årsakssammenheng

Nemnda vurderer først om det foreligger ansvarsgrunnlag.

Da klager møtte opp på flyplassen i Townsville den 15. november 2020 fant han ikke flyvningen sin (flyvning a). Basert på dokumentasjonen som er fremlagt legger nemnda til grunn at flyselskapet foretok en ruteendring slik at reise a) ble flyttet til 16. november 2021.

Sakens kjerne er om reisebyrået informerte klager om ruteendringen.

Reisebyrået har fremlagt skjermdumper som angivelig viser at klager ble informert om ruteendringer. Men av skjermdumpene fremgår det kun opplysninger om at det er foretatt en ruteendring på reisen. Det er ikke mulig å se til hvilken adresse disse beskjedene ble sendt, og heller ikke det nærmere innholdet i beskjedene. Det er derfor både uklart om beskjed om ruteendring ble sendt til klagers e-post adresse, og også nærmere hva som er innholdet i beskjedene. Nemnda legger derfor til grunn at reisebyrået ikke har opplyst klager om ruteendringen. Nemnda mener at RCG Travelis både kunne og burde opplyst klager om ruteendringen og hvilke alternativer han hadde etter ruteendringen, og det foreligger derfor ansvarsgrunnlag i form av uaktsomhet.

Klager er påført et økonomisk tap i form utgifter til ekstra bagasje (1280AUD = 8769,8 NOK). Klager har opplyst at han ikke ble påført utgifter til nye billetter ettersom flyselskapet omrutet ham. Klager skal ikke reise gratis og derfor ikke krav på refusjon av de opprinnelige flybillettene.

Det er årsakssammenheng mellom klagers utgifter til nye billetter, utgifter til ekstra bagasje og reisebyråets unnlåtelse av å gi klager beskjed om ruteendringen og alternativene han hadde. Skadefølgen er påregnelig og ikke for fjern eller avledet. Det foreligger derfor adekvat årsakssammenheng.

Nemnda anbefaler at RCG Travelis betaler 8769,8 kroner til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at RCG Travelis betaler 8769,8 kroner til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)