

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Manglende varsling/informasjon fra reisebyrået om endret avgangstid på returbillett.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

261/09F

Tjenesteyter

Travelpartner / SAS

Manglende varsling/informasjon fra reisebyrået om endret avgangstid på returbillett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt t/r billetter for seg og fem medreisende den 28. august - 1. september 2009 fra Bergen til Manchester.

Klagerne reiste 28. august 2009 fra Bergen til Manchester via København. Reisen gikk greit, men da de skulle returnere fra Manchester 1. september oppsto problemet. Klagernes billetter var endret uten at klagerne hadde mottatt noen informasjon om dette fra Travelpartner, verken på sms eller e-post.

SAS hadde informert Travelpartner om innstillingen allerede 12. juli 2009. SAS Manchester hadde prøvd å få telefonkontakt med Travelpartners norske og svenske kontor, uten å lykkes, da de hadde oppdaget at disse reisende ikke var informert om endringen.

Reisefølget ble booket om til Bergen via København, hvor de måtte overnatte en natt, da det ikke var mulig å få dem til Bergen før 2. september 2009. Klagerne ønsker å få disse merutgiftene dekket av Travelpartner og kompensasjon for «tort og svie» da samtlige seks i reisefølget mistet en halv arbeidsdag 2. september 2009.

SAS har i det vesentlige anført:

SAS varslet reisebyrået om ruteendringen 13. mars 2009. SAS booket samtidig en alternativ reiserute for kundene med avreise fra Manchester om kvelden, den 1. september 2009.

Byrået var inne på bestillingen den 9. juli og booket en ny reiserute hjem fra Manchester om morgenen den 1. september.

Da kundene kom til flyplassen den 1. september var det flyet de var booket om til av sitt reisebyrå, allerede gått. Klagerne fikk derfor hjelp av SAS-personalet i Manchester som booket dem om til en ny reiserute via København. Dette medførte en overnatting for kundene og de landet i Bergen neste dag.

SAS viser til at det er byrået som har informasjonsplikten i alle slike saker og dette er derfor en sak for Travelpartner.

Travelpartner har ikke svart på Flyklagenemndas henvendelse av 22. september 2009. De har ikke gitt respons på henvendelse av 19. oktober 2009 hvor de har fått tilsendt kopi av SAS kommentarer til saken.

Til klager har Travelpartner opplyst at de informerte klager om endringen den 10. juli. De ba samtidig klager gi beskjed innen 14. juli om de ikke aksepterte de nye tidene. I Travelpartners vilkår samt på den utsendte e-billetten opplyser Travelpartner om at ruteendringer kan forekomme, og at Travelpartner som reisebyrå ikke kan ta ansvar for dette.

Nemnda bemerker:

Ved kjøp/bestilling av en flybillett inngås avtale om transport over en bestemt strekning til en bestemt tid. Bestillingen gir begge parter plikter og rettigheter. Den reisende plikter bl.a. å betale avtalt beløp, og har som gjenytelse rett til transport på den aktuelle strekning til den avtalte tid. Flyselskapet har rett til betaling og plikt til å transportere den reisende som avtalt.

Det står påstand mot påstand om klager ble informert om endringen eller ikke. Travelpartner har ikke dokumentert at slik informasjon er sendt. Det er heller ikke dokumentert at klager har akseptert en slik endring. Etter nemndas vurdering er det ikke tilstrekkelig med en informasjon om at endringen anses godtatt dersom man ikke hører noe fra den reisende innen et bestemt tidspunkt. Det er åpenbart at en ruteendring har stor betydning for de reisende. Den som har solgt reisen må av denne grunn forsikre seg om at informasjon om endringen er kommet frem, og at endringen aksepteres. Dersom endringen ikke aksepteres, må den som solgte reisen informere flyselskapet om dette.

Travelpartners manglende informasjon førte til at klagerne ble påført ekstraavgifter. Nemnda anbefaler at Travelpartner erstatter klagernes ekstraavgifter.

Gjeldende regelverk gir ikke rett til erstatning av ikke-økonomisk skade.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Travelpartner erstatter klagernes ekstraavgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA, 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.