

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager ønsker refusjon av utgifter og kompensasjon for en tapt feriedag på grunn av at hun ikke ble informert om endring i reiseruten fra Norge til Brasil. Klager hadde vært i kontakt med Geo Travel, der reisen var kjøpt, en uke før avreise og fått beskjed om at alt var i orden.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

192/09F

Tjenesteyter

Geo Travel

Klager ønsker refusjon av utgifter og kompensasjon for en tapt feriedag på grunn av at hun ikke ble informert om endring i reiseruten fra Norge til Brasil. Klager hadde vært i kontakt med Geo Travel, der reisen var kjøpt, en uke før avreise og fått beskjed om at alt var i orden.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste sammen med sin mann fredag 2. januar 2009 kl 18.35 fra Gardermoen med Lufthansa og landet kl 20.45 i Frankfurt og skulle derfra reise videre til Sao Paulo med TAM samme kveld kl 22.30. Da klagerne ankom Frankfurt var det ingen flyavgang til Brasil med TAM den kvelden, og TAMs kontor var stengt. Ingen klagerne tok kontakt med på flyplassen viste hva som var skjedd. Klagerne fikk kontakt med en spansktalende ansatt fra et annet flyselskap, og han anbefalte de reisende å overnatte på et hotell på flyplassen og ta kontakt med TAM neste morgen.

Neste morgen 3. januar tok klager kontakt med reisebyrået i Norge, og der ble det bekreftet at det ikke var noen endringer på klagerens billetter og reisebyrået viste ikke hvorfor det ikke hadde vært en flyavgang til Brasil kvelden før.

TAM åpnet sitt kontor på flyplassen kl 15.00 og klagerne fikk reise videre til Brasil og kom til Santiago 4. januar, 1 døgn forsinket.

Klager tok kontakt med TAMs kontor i Chile, der ble hun bedt om å klage til reisebyrået i Norge.

Fredag 13. mars var klager på Geo Travels kontor og klagde, hun venter fortsatt på svar.

GeoTravel har ikke besvart klagers henvendelse. Og det er ikke mottatt noen respons på henvendelsen fra Flyklagenemnda av 23. juli og 12. august 2009 fra

Geo Travel.

Nemnda bemerker:

Geo Travel har verken besvart klager eller nemnda. Ved avgjørelsen av saken legger nemnda til grunn klagers opplysninger, jf forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at Tam endret avreisetidspunkt fra Frankfurt.

Nemnda legger videre til grunn at Tam orienterte Geo Travel om endringen. Nemnda legger endelig til grunn at Geo Travel ikke orienterte klagerne om endringen.

Endringen medførte at klagerne ble påført utgifter til hotell og telefon. De mistet også en dag av ferien.

Nemnda legger til grunn at klagerne ikke ville blitt påført disse utgifter dersom Geo Travel hadde informert dem om endringen.

Nemnda anbefaler at Geo Travel betaler klagernes ekstrautgifter. Geo Travel bør også erstatte eventuelle forhåndsbetalte utgifter til overnatting m.v. som klager ikke fikk benyttet seg av grunnet forsinkelsen.

Ekstraavgiftene/tapet må dokumenteres eller sannsynliggjøres.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Geo Travel dekker klagernes ekstrautgifter og eller eventuelle tap.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA

Anniken Wallin, Austrian Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA, Anniken Wallin, Austrian 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.