

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet feil i bestillingsprosessen.

Dato

15.10.2013

Saksnummer

149/13F

Tjenesteyter

Reisefeber / Iberia / British Airways

Klager har i det vesentlige anført:

Den 15. november 2012 kjøpte klager en reise fra Oslo til Santiago de Chile via London og Madrid t/r, hos Reisefeber. Reisen var fra 13. desember 2012 - 11. januar 2013, pris kroner 12 477.

Den 16. november ble klager kontaktet av reisebyrået med beskjed om at grunnet feil i flyselskapenes bookingsystem, måtte reisen kanselleres. Klager ble tilbudt enten full refusjon eller ny reise med KLM til en høyere pris. Klager aksepterte full refusjon, men bestilte KLM-billetten hos et annet reisebyrå for kroner 13 356, som var rimeligere enn hva Reisefeber kunne tilby.

Klager mener han hadde rett til ny billett tilsvarende omtrent samme tider og pris som den opprinnelige billetten. Reisefeber kunne tilby klager en dyrere billett enn den han opprinnelig kjøpte, samt en reiserute som ikke tilsvarte den opprinnelige. Klager mener reisebyrået har gitt motstridende informasjon om hvorfor reisen hans ble kansellert, og at byrået feilaktig har plassert skylden på flyselskapene.

Klager mener han har rett på standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refundert mellomlegget på opprinnelig og ny billett, kroner 879, samt taxi kroner 250. Til sammen kroner 5 509.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Reisefeber har i det vesentlige anført:

Grunnet en feil i bookingsystemene Amadeus og Sabre var billetten klager kjøpte ikke gyldig. Reisestrekningen ligger gyldig i bookingsystemet, men idet man reserverer får man feilmelding om at den likevel ikke er gyldig.

Klager ble tilbudt nytt alternativ eller full refusjon. Klager valgte sistnevnte og kjøpte deretter en billett hos et annet byrå.

Reisefeber er kun en formidler av flybilletter, og i henhold til reisebyråets regler og vilkår kan det ikke overstyre flyselskapenes endringer og beslutninger.

Reisefeber har gjort hva de kunne for å hjelpe klager, og kan dessverre ikke imøtekomme hans krav.

Det vises for øvrig til Reisefebers brev.

British Airways har i det vesentlige anført:

Reservasjonen klager bestilte hos Reisefeber den 15. november 2012 kl. 11:39 var utstedt på Iberia-dokument. Reisen bestod av 4 Iberia flightnummer, og 2 British Airways flightnummer.

Kl. 11:57 samme dag sendte British Airways en advarsel til reisebyrået om at connection-tiden Reisefeber hadde satt opp på returen ikke var tillatt, og at dette måtte rettes opp i snarest for å unngå at reservasjonen ble kansellert. Returen gikk som følger: Santiago de Chile - (mellomlanding Madrid) - Barcelona - London - Oslo.

Klager ville ikke rukket flyet fra Madrid til Barcelona da man må gjennom pass- og sikkerhetskontroll i Madrid, før man kan fly videre fra Spania til London. Det kan være at reisebyrået ikke var klar over at denne flyvningen hadde en mellomlanding i Madrid.

Reisefeber skulle i dette tilfellet ha booket klager kun via Madrid og ikke via både Madrid og Barcelona. British Airways sendte umiddelbart en melding til reisebyrået om at dette ikke var en tillatt reservasjon.

British Airways sendte en advarsel til reisebyrået 18 minutter etter reservasjonen ble gjort, om at reiseruten ikke var tillatt. Dagen etter den 16. november ble reservasjonen kansellert.

British Airways har ikke mer informasjon i denne saken.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

Iberia har i det vesentlige anført:

Klager hadde for kort connection-tid i Madrid på returen. Reisebyrået ble umiddelbart kontaktet.

Iberia kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Iberias brev.

Nemnda bemerker:

EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flygning. Forordningen foreskriver ansvar for flyselskapet. For at passasjerer skal ha rettigheter etter forordningen forutsettes at passasjerer har en gyldig billett.

De involverte flyselskapene har i denne sak ikke utstedt noen billetter. Forordningen får således ikke anvendelse. Nemnda bemerker at hendelsen uansett ikke ville gitt rett til erstatning etter forordningen.

Det står påstand mot påstand mellom Reisefeber og de berørte selskaper om hva som var årsaken til at billettene ikke kunne bestilles. Slik saken er opplyst, kan nemnda ikke se at klager har rett til erstatning av sine merutgifter.

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

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.