

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

27.11.2014

Saksnummer

384/14F

Tjenesteyter

Travelpartner

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og tre medreisende skulle reise fra Ålesund til Birmingham via Amsterdam t/r. Da de skulle sjekke inn på returen kl. 11:15 den 10. mars 2014 fikk de beskjed om at de skulle ha vært med et tidligere fly, og at avgangen kl. 11:15 var fullbooket.

I telefonsamtale med Travelpartner fikk klagerne beskjed om at det var sendt en e-post den 9. desember 2013 med ruteendring. Ingen av de reisende har mottatt en slik e-post.

Klagerne endte opp med å kjøpe nye billetter til kroner 33 854.

Klagerne krever refusjon av utgifter til nye billetter. Videre krever klagerne standarderstatning 400 euro per person.

Travelpartner har i det vesentlige anført:

Travelpartner er en formidler av flybilletter, og står ikke ansvarlig for ruteendringer. Dette er klager innforstått med da hun krysset av for å ha lest regler og vilkår ved bestilling av reisen.

Flyselskapene kan på kort varsel endre sine rutetider. Den reisende har ansvar for å regelmessig kontrollere flytider og eventuelle endringer på både ut- og hjemreise.

Den 9. desember utførte KLM en ruteendring på strekningen Birmingham - Amsterdam, det vises til utskrift fra bookingen. Klager ble derfor ombooket til avgang kl. 09:15. En e-post ble sendt klager med denne informasjonen. Klager hadde god tid å kontrollere sine flytider.

Travelpartner kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at KLM endret rutetiden på strekningen Amsterdam - Ålesund 1. mars 2014. Avgangen ble fremskyndet fra kl. 14:25 til kl. 14:00. Endringen medførte at det ville bli for kort tid i Amsterdam fra flyet fra Birmingham landet til flyet i Oslo skulle ta av. KLM ombooket derfor klager til en tidligere avgang fra Birmingham.

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent. Nemnda legger således til grunn at KLM hadde anledning til å endre avgangstiden.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning fra flyselskapet etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Dersom billetten er kjøpt direkte av flyselskapet, vil flyselskapet informere passasjerer om endringen. Er billetten solgt gjennom en formidler, som her Travelpartner, vil flyselskapet informere formidleren og formidleren plikter å informere kunden. Nemnda legger til grunn at KLM informerte Travelpartner om endringen mer enn to uker før planlagt avgangstid. Endringen gir da ikke rett til standarderstatning

Travelpartner har tatt inn i sine vilkår at «Travelpartner ansvarer ikke for å informere om endringer av rutetider og innstilte avganger». Nemnda er av den oppfatning at dette er et urimelig vilkår som må modifiseres. Gjensidig lojalitetsplikt i kontraktsforhold tilsier at Travelpartner må informere kundene om vesentlige og viktige endringer.

Travelpartner hevder at de varslet klagerne om endringen den 9. desember 2013. De har vedlagt utskrift av bestillingshistorikken. Klagerne bestrider at de har mottatt noen informasjon om endringen.

Informasjon om fremskutt flyavgang er en svært viktig informasjon, og manglende kunnskap om endringen kan lett føre til at man ikke rekker flyet. Nemnda er derfor av den oppfatning at det må stilles strenge krav til den informasjonen som gis. Informasjonen må gis på en klar og direkte måte slik at informasjonen ikke misforstås eller overses. Det hender at e-post ikke kommer frem. Mange aktører benytter derfor sms i tillegg til e-post når slik informasjon sendes ut. Om mulig bør man forsikre seg om at beskjeden er kommet frem. Nemnda er av den oppfatning at Travelpartner i dette tilfellet ikke har oppfylt sin informasjonsplikt på en tilfredsstillende måte.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at også klager er å laste i saken. Det er ikke uvanlig at det skjer tidsendringer på flyreiser. Av Travelpartners vilkår, som ble akseptert ved bestillingen av reisen, fremgår det at kunden er forpliktet til å kontrollere samt holde seg oppdatert om flytidene. I dette tilfellet var det ca. seks måneder siden billettene var bestilt, og klagerne kan lastes for ikke å ha kontrollert avgangstidene. Flertallet er av den oppfatning at dette bør føre til at klagerne selv må bære deler av sitt tap.

Flertallet anbefaler at Travelpartner erstatter halvparten av klagernes tap, dvs. kr 16.927.

Mindretallet, forbrukernes representanter, finner på sin side at Travelpartner er mest å laste, og at Travelpartner bør dekke hele klagernes tap. Den ekstra belastningen det er for reisebyrået å sende kunden en SMS om fremskyndet reise, anses minimal målt opp mot den ulempe kunden risikerer ved ikke å motta informasjonen, og dermed miste sin avgang. Det stilles stadig strengere krav til digitale tilbydere av tjenester, og det er

i all hovedsak tilbyder som må påse at viktig informasjon når frem til kunde, leses og forstås. Travelpartner er den profesjonelle part i avtaleforholdet, og som her sitter med informasjonen fra flyselskapet. Travelpartner burde sørget for at slik viktig informasjon kommer frem til kunden.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Travelpartner betaler en erstatning på kr 16.927.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

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.