

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet endret returreise.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

344/10F

Tjenesteyter

Turk Tour

Krav om erstatning grunnet endret returreise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Diyarbakir via Istanbul til Oslo den 20. august kl. 04.05, med TK2613/TK1753.

De skulle videre fra Oslo til Bodø med Norwegian.

Tre dager før avreise møtte klager opp på flyplassen i Diyarbakir for å sjekke at billettene var i orden. Han fikk bekreftet dette.

På avreisedagen viste det seg at klagernes billetter var kansellert, og billettene solgt til noen andre.

Klager måtte kjøpe nye billetter for hele familien og fikk fly- hotellutgifter på til sammen NOK 18.485 som han ønsker refundert.

Klager ringte Turk Tour som sier at det ble sendt en e-post til klager om at avgangen deres var endret til 19. august. Klager har ikke mottatt denne e-posten. Turk Tour kan heller ikke dokumentere når denne e-posten ble sendt.

Det skal også ha blitt sendt en sms til klager på nummer 91331276. Dette er ikke klagers telefonnummer.

Turk Tour har i det vesentlige anført:

Flyselskapet Turkish Airlines endret avgangsdato fra 20. til 19. august.

Turk Tour sendte en sms til klagers oppgitte telefon nummer 91331276, samt en e-post til klager om denne tid endringen.

Turk Tour mener de har opptrådt riktig og gitt informasjon om endringen. De avviser klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers flygning fra Diyarbajir ble fremskutt fra 20. juni til 19. juni. Nemnda legger videre til grunn at flyselskapet informerte agenten, Turk Tour, om endringen. Det er Turk Tours ansvar å informere passasjerene. Turk Tour anfører at de har gitt klager informasjon om endringen. Klager hevder at slik informasjon ikke er mottatt.

Informasjon om fremskutt flyavgang er en svært viktig informasjon. Manglende kunnskap om endringen kan lett føre til at man ikke rekker flyet. Nemnda er av den oppfatning at det av denne grunn må stilles strenge krav til informasjonen som gis. Informasjonen må gis på en klar og direkte måte slik at informasjonen ikke misforstås eller overses. Flyselskapet/agenten bør videre forsikre seg om at informasjonen er mottatt/forstått. Etter nemndas vurdering er det ikke tilstrekkelig kun å sende en mail, sms eller et brev om en slik endring. Flyselskapet/agenten må i tillegg forsikre seg om at beskjeden er mottatt og akseptert. Det hender at brev ikke kommer frem, telefonnummeret kan være uriktig eller ikke bruk. Det samme gjelder for mail, som kan bli stanset av for eksempel kundens spamfilter.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Turk Tour må lastes for mangelfull informasjon i dette tilfellet, og anbefaler at Turk Tour erstatter klagers dokumenterte ekstraplatter.

Nemnda bemerker avslutningsvis at flere flyselskap, herunder Norwegian, har klare rutiner der de krever bekreftelse av enhver endring i flytidene. Et slikt system/praksis er således håndterbar.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Turk Tour dekker klagers dokumenterte ekstraplatter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, 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.