

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

28.05.2014

Saksnummer

775/13F

Tjenesteyter

Air Canada / Travellink

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Oslo til London t/r hos et reisebyrå, og en ny reise fra London til Orlando via Toronto t/r hos et annet reisebyrå, Travellink. Klager var i forkant av reisen i kontakt med sitt forsikringsselskap som kunne bekrefte at det ikke var noe problem å kjøpe separate billetter så lenge en la inn minst 2 timer i transitt.

Utreisen den 22. mars 2013 gikk fint, men på returen den 1. april oppstod det problemer. Reisen var bestilt slik:

Orlando - Toronto: avg. kl. 14:10 - ank. kl. 17:00 (Air Canada - AC907)

Toronto - London: avg. kl. 18:20 - ank. kl. 06:25+ (Air Canada - AC856)

London - Oslo: avg. kl. 10:20 - ank. kl. 13:30 (SAS - SK804)

Da klager og hans familie ankom flyplassen i Orlando kl. 11:30 den 1. april fikk de beskjed om at avgangen kl. 14:10 var endret for lenge siden til avgang om morgenen. Flyet var gått.

Klager henvendte seg til Air Canadas billettskranke, men ble møtt av en lite kundesvennlig person. Etter mye frem og tilbake ble klager booket om til neste fly til Toronto.

I Toronto oppstod ytterligere problemer med connection videre til London, og klager brukte mye tid og penger på å ringe rundt. Til slutt ble de booket om til samme fly dagen etter fra Toronto til London kl. 18:20.

Klager måtte kjøpe nye billetter fra London til Oslo.

Klager stiller seg sterkt kritisk til at de aldri ble informert om ruteendringen. Videre mener klager kundebehandlingen de ble møtt med i Orlando er kritikkverdig. Her ble det bekreftet at Air Canada ville jobbe med å finne raskeste veien til London mens klager satt på flyet til Toronto. Det ble ikke gjort noen ting.

Klager krever refusjon av nye billetter fra London til Oslo, kroner 18 354, samt standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager erstatning for en dags tapt arbeidsfortjeneste eller ufrivillig uttak av en feriedag. Klager

krever også refusjon av telefonutgifter, kroner 2 331, samt refusjon av matutgifter, kroner 1 600.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air Canada har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt to separate billetter hos to forskjellige reisebyrå. Den ene reisen var bestilt hos Travellink med Air Canada fra London til Orlando t/r.

Air Canada sendte Travellink informasjon om ruteendring på AC907 den 31. januar 2013, mer enn to uker før avreise. Det vises til fremlagt kopi av bookinghistorien.

Når en reise blir bestilt via et reisebyrå, er det reisebyråets ansvar å informere kunden om eventuelle ruteendringer.

Til tross for at hendelsen ikke var forårsaket av Air Canada, ble klager av godvilje booket om og innlosjert på hotell i Toronto. Klager fikk også mat og transport til og fra hotellet.

Da Air Canada er et ikke-europeisk selskap og den aktuelle flyvningen fant sted utenfor EU, kan flyselskapet dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Air Canada anbefaler klager å kontakte sitt reisebyrå, Travellink.

Air Canada beklager den dårlige kundebehandlingen klager ble møtt med i Orlando, og vil ta dette videre med den aktuelle avdelingen.

Air Canada kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Travellink har i det vesentlige anført:

Hos Travellink har det ikke kommet noen ruteendring fra Air Canada på AC907. Først på avreisedagen den 1. april ble flighten kansellert i reisebyråets bookingsystem Amadeus. Det vises til fremlagt kopi av bookinghistorien.

Travellink har fått bekreftet av en representant hos Air Canada at det ble sendt en ruteendring til Amadeus bookingsystem den 31. januar 2013, men at denne ikke nådde frem til Travellink.

Travellink kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Air Canada endret rutetiden for AC907 fra Orlando til Toronto 1. april 2013. Nemnda legger videre til grunn at feil ved det internasjonale bestillingssystemet Amadeus førte til at klager ikke ble informert om endringen.

Ruteendringen skjedde i Canada, og flyselskapet et canadisk. EU-forordning 261/2004 kommer ikke til anvendelse i et slikt tilfelle, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3.

Nemnda er av den oppfatning at det faller utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til om Air Canada kan være erstatningsansvarlig på annet grunnlag.

Travellink har ikke mottatt melding om endringen og kan følgelig ikke lastes i saken.

Transportklagenemnda behandler klager på flyselskap, reisebyråer mv. Det faller utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til et eventuelt ansvar for Amadeus, jf. transportklagenemndforskriften § 1-6.

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, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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.