

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av hotellutgift som følge av ruteendring.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

269/11F

Tjenesteyter

Brüssels Airlines

Krav om refusjon av hotellutgift som følge av ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Nairobi via Brüssel 11. april 2011.

I begynnelsen av mars fikk klager beskjed om at utreisen var endret til 10. april. Av ulike årsaker var det umulig for klager å reise på det nye tidspunktet. Han kontaktet derfor Brüssels Airlines for å endre. Klager ble tilbudt ny utreise via Zürich om kvelden den 10. april som var tidligste tidspunkt klager kunne reise den dagen. Dette krevde en overnatting i Zürich.

Kundebehandleren opplyste at de ikke ville dekke hotell utgiftene i Zürich, men klager antok at dette måtte være feilinformasjon siden behovet for hotellovernatting var en ren følge av flyselskapets ruteendring.

Klager krever refusjon av hotellutgift kr 675.

Brüssels Airlines har i det vesentlige anført:

Brüssels Airlines hadde en ruteendring på sine Afrika avganger våren 2011. Klager ble informert over en måned før avreise, og han ble tilbudt å reise dagen før opprinnelig avreise. Dette krevde ingen hotellovernatting.

Siden klager insisterte på å reise på opprinnelige dato, arrangerte Brüssels Airlines at klager fikk reise om kvelden den 10. april via Zürich. Konsekvensen av dette ble en hotellovernatting i Zürich. Klager ble gjort oppmerksom på at Brüssels Airlines ikke ville dekke dette, siden han avslo tilbudet om å reise tidligere på dagen.

Brüssels Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Ved kjøp/bestilling av en flybillett inngås avtale om transport over en bestemt strekning til en bestemt tid. Bestillingen gir begge parter plikter og rettigheter. Den reisende plikter bl.a. å

betale avtalt beløp, og har som gjenytelse rett til transport på den aktuelle strekning til den avtalte tid. Flyselskapet har rett til betaling og plikt til å transportere den reisende som avtalt. Fra tid til annen blir en avgang forsinket eller må kanselleres/innstilles. Konsekvensene av dette er regulert i forskjellige bestemmelser inntatt i lover, konvensjoner m.v., bl.a. luftfartsloven og EU forordning 261/2004. «Innstilt flygning» er i henhold til forordningen artikkel 2 l) «en planlagt flygning som ikke gjennomføres og som det var minst én reservasjon på». En ruteendring medfører således «innstillinger» dersom det er solgt minst en billett til den planlagte flygning.

Klager hadde billetter til flygning 11. april 2011. Som følge av en ruteendring kansellerte Brüssel Airlines denne flygningen. Informasjonen om kanselleringen ble gitt mer enn to uker før avgang. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, jf forordningens artikkel 5 c) i). Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12.

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

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende, og flyselskapet må etter nemndas vurdering være ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendring. Etter nemndas vurdering er det ikke anledning til å begrense dette ansvaret i vilkårene.

Som følge av ruteendringen fikk klagerne en ufrivillig overnatting i Zürich og ble påført et tap på NOK 675. Nemnda anbefaler at Brüssel Airlines erstatter klagers tap. Nemnda bemerker avslutningsvis at klager ikke hadde anledning til å reise tidligere denne dagen. Klager hadde følgelig ikke mulighet til å unngå tapet.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på NOK 675.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, 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.