

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever dekket ekstraomkostninger som følge av endring i rutetider og manglende informasjon om dette.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

253/10F

Tjenesteyter

KLM

Klager krever dekket ekstraomkostninger som følge av endring i rutetider og manglende informasjon om dette.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med sin kone reise fra Stavanger via Amsterdam til Havanna, Cuba T/R. Klager kjøpte sine billetter på klm.com. den 24. januar 2010. Avreise var 25. juni 2010. Strekningen flyes av KLM fra Stavanger - Amsterdam T/R, mens MartinAir flyr fra Amsterdam - Havanna T/R.

På våren endret MartinAir sin ruteplan på Havanna. Dette ble ikke klager informert om fra KLM, noe som førte til at da klager skulle returnere fra Havanna den 15. juli, var det ingen avgang til Amsterdam den dagen. Dette førte til at klager fikk en ekstra hotellovernatting i Havanna til dagen etter.

Endringen førte også til at klager fikk en ekstra overnatting i Amsterdam før hjemreise til Stavanger. Denne ble dekket av KLM.

Billettene ble kjøpt av KLM. Klagerne mener at det må være KLMs ansvar å videreformidle informasjonen om nye rutetider. Klagerne har ikke noe kundeforhold til Martin Air. Klagerne krever dekket sine utgifter av KLM.

KLM har i det vesentlige anført:

KLM avviser klagers krav.

Krav om erstatning må rettes til det flyselskap som skulle foreta flygningen, her Martin Air, jf EU-forordning 261/2004 vedlegget pkt 7.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at avgangen fra Havana til Amsterdam den 15. juli 2010 ble innstilt som følge av kansellering. Kanselleringen var et resultat av ruteendring. Klager ble omrutet til ny avgang neste dag.

Klager har kjøpt sine billetter hos KLM. Martin Air vil ved ruteendring informere KLM, og KLM plikter å informere klager om endringen. Klager har opplyst at KLM ikke informerte klager om ruteendringen. KLM har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysning til grunn. KLM har ikke anført at de ikke ble informert av Martin Air.

I den utstrekning klager ble påført utgifter som følge av den mangelfulle informasjon, er KLM pliktig til å erstatte disse utgifter. Klager har opplyst at de fikk en ekstra overnatting i Havana, da det ikke var noen flygning den dagen. Hvorvidt den tvungne overnatting skyldtes ruteendringen eller den manglende informasjon om dette, er ikke oppgitt. Det er nærliggende å anta at klagerne uansett ville fått en ekstra overnatting pga ruteendringen, og at omkostningene således ikke skyldtes manglende informasjon.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke sannsynlig at ekstraavgiftene var en følge av manglende informasjon fra KLM om endringen. KLM er da ikke ansvarlig for klagers utgifter.

Ruteendringen kan etter omstendighetene gi grunnlag for erstatning fra Martin Air. Selger av billettene, KLM, vil ikke være ansvarlig for eventuelle erstatningsbetingende handlinger/avtalebrudd fra Martin Air. Krav må eventuelt settes frem for Martin Air, og en eventuell klage må behandles av nederlandsk flyklagenemnd. Klage kan sendes Forbruker Europa som eventuelt kan bistå klager i klageomgangen.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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.