

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

11.02.2013

Saksnummer

474/12F

Tjenesteyter

Supersaver / Finnair

Klager har i det vesentlige anført:

I februar 2012 bestilte klager en reise med Finnair fra Oslo til Hong Kong via Helsinki t/r for reise 1. juli - 18. august 2012. Bestillingen ble gjort gjennom reisebyrået Supersaver. Klager hadde i tillegg bestilt billett videre til Phillipinene gjennom et annet selskap.

Den 29. juni mottok klager beskjed fra Supersaver om at reisen deres var kansellert. Reisebyrået kunne tilby ombooking eller full refusjon. Klager avslo ombooking da denne ikke passet med klagers videreforbindelse til Phillipinene.

Klager stiller seg svært kritisk til at deres reise ble kansellert under 48 timer før avgang. Klager endte opp med å kjøpe nye billetter med et annet selskap.

Klager krever erstatning for hendelsen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver er en videreformidler av flybilletter, og kan ikke stå ansvarlig for at flyselskapenes kanselleringer eller forsinkelser. Dette står i Supersavers regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest når han gjennomførte bestillingen. Videre står det at det ikke er Supersavers ansvar å informere passasjerene om eventuelle kanselleringer eller tidendringer. Det er passasjerenes ansvar å følge opp sin reiserute etter bestilling.

I dette tilfellet var det Finnair som kansellerte avgangen. Supersaver tilbød klager full refusjon eller ombooking. Klager valgte førstnevnte.

Supersaver kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Supersavers brev.

Finnair har i det vesentlige anført:

Grunnet vedlikehold av Finnairs Airbus flåte ble AY061 fra Helsinki til Hong Kong kansellert den 7. juni 2012, nesten en måned før avreisedato. Klager fikk tilbud om full refusjon

eller omruting via Bangkok. Først den 29. juni ga klager beskjed om at de ikke aksepterte omrutingen grunnet videreforbindelse med et annet selskap. Klager valgte i stedet å kjøpe nye billetter med KLM den 4. juli, tre dager senere.

Finnairs kontrakt med klager var transport fra Oslo til Hong Kong t/r. Finnair kan ikke stå ansvarlig for videre transport. Klager hadde booket billett fra Hong Kong til Philipinene med en connection på 3 t 15 min i Hong Kong. Dette er en altfor kort connection i Hong Kong med to separate billetter.

Finnair 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 mv., bl.a. luftfartsloven og EU-forordning 261/2004.

Klager hadde billetter til flygning fra Oslo til Hong Kong 1. juli 2012. Som følge av teknisk vedlikehold kansellerte Finnair denne flygningen. Informasjonen om kanselleringen ble gitt til Supersaver mer enn to uker før avgang. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning fra Finnair 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.

Klager hadde kjøpt billetter gjennom Supersaver. Som formidler av flybilletter er Supersaver ikke ansvarlig for gjennomføringen av selve flyreisen, ruteendringer, kanselleringer eller lignende. Supersaver er imidlertid bindeleddet mellom passasjeren og flyselskapet og plikter som sådan etter nemndas vurdering å videreformidle viktig informasjon fra flyselskapet så raskt som mulig.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Finnair informerte Supersaver om endringen omkring en måned før avreise. Finnair tilbød videre omruting. Supersaver formidlet denne informasjonen først kort tid før opprinnelig flyavgang. Dette er for sent. Nemnda er av den oppfatning at Supersaver bør erstatte klager påregnelige og nødvendige ekstraavgifter han ble påført som følge av sen informasjon.

Klager valgte å bestille helt ny reise. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at det var nødvendig. Finnair hadde tilbudt omruting til Hong Kong, og så vidt nemnda kan se, hadde klager billetter som kunne endres fra Hong Kong. Uansett ville det vært rimeligere å kjøpe nye billetter fra Hong Kong enn helt nye billetter for hele reisestrekningen.

Nemnda anbefaler etter en samlet skjønnsmessig vurdering at Supersaver erstatter klagers tap med 5000 NOK.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Supersaver utbetaler en erstatning til klager på NOK 5 000.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, 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.