

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet ruteendring.

Dato

09.10.2018

Saksnummer

2017-02648

Tjenesteytere

BMI

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt tre billetter hos Travellink t/r Oslo - Aberdeen 24. - 28. mai 2017 med BMI, pris kroner 5 346.

Den 18. mai mottok klager melding fra Travellink om at returen var endret til den 29. mai. Klager fikk ikke tak i Travellink på dette tidspunktet da kontoret var stengt. Det nye returtidspunktet var uakseptabelt for klager. Han bestilte derfor selv nye billetter hjem med SAS den 28. mai, pris kroner 8 656.

Travellink har refundert klagers ubenyttede returbillett med kroner 1 833.

Klager krever kroner 6 823 i refusjon som tilsvarer mellomlegget mellom nye flybilletter og refundert beløp.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

* BMI har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Ruteendringer skjer fra tid til annen, og det er beklagelig dersom denne ruteendringen førte til noen ulempe for klager.

For refusjon bes klager henvende seg til sitt reisebyrå.

* Travellink har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før avgangstid. Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår.

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3. Klagen er forelagt BMI ved nemndas e-post av 16. november 2017 med frist til 4. januar 2018 og Travellink ved e-post av 2. juli 2018 med frist til 13. august for eventuelle bemerkninger.

I e-postene opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Hverken flyselskapet eller reisebyrået har gitt tilsvarende i saken.

Klager hadde bestilt tre billetter hos Travellink t/r Oslo - Aberdeen 24. - 28. mai 2017 med BMI, pris kroner 5 346.

Den 18. mai mottok klager melding fra Travellink om at returen var endret til den 29. mai. Dette var mindre enn to uker før avgangstid. Klager har dermed krav på standarderstatning 250 euro per person fra flyselskapet.

Klager måtte selv bestille nye billetter og har dermed krav på refusjon av de ubenyttede billettene. Dette har klager allerede mottatt. Nemnda mener også at han har krav på erstatning for mellomlegget mellom refundert beløp og pris på de nye billettene han kjøpte.

Nemnda anbefaler at klager gis delvis medhold ved at BMI betaler klager standarderstatning med 250 euro per person.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at BMI betaler til klager kr 6823 i erstatning og standarderstatning med 250 euro per person.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Borgar Sandvik

