

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0786/15F

Tjenesteyter

Bravofly

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Shanghai til Beijing kl. 21:10 den 28. juni 2015. Klager hadde separat bestilling dagen etter fra Beijing til Oslo via Zürich kl. 06:45.

Da klager møtte opp på flyplassen i Beijing den 28. juni fikk de beskjed om at de var på feil flyplass. Bravofly hadde ikke gitt klager beskjed om en ruteendring som også medførte bytte av flyplass. Det var ikke ledige billetter til Beijing samme kveld, klager måtte kjøpe nye billetter fra Shanghai til Oslo, og fikk plass den 29. juni kl. 09:30.

Bravofly har refundert klagers utgifter til nye billetter.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordningen. Videre krever klager refusjon av diverse utgifter til hotell, mat og mobilkostnader. Samlet krav kroner 17 582 for tre personer.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Bravofly har i det vesentlige anført:

Selv om Bravofly ikke plikter å gjøre det har reisebyrået refundert klagers utgifter til nye flybilletter til Oslo, kroner 33 470,52. Av godvilje har klager i tillegg fått et reisegavekort på 500 euro. Bravofly kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til Bravoflys brev.

Nemnda bemerker:

Bravofly er formidler av flybilletter

EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flygning. Forordningen regulerer flyselskapenes ansvar. Den får ikke anvendelse for formidlere av flybilletter slik som

Bravofly. (Forordningen får uansett ingen anvendelse på en reise fra Shanghai til Beijing, jf. forordningen artikkel 3.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ved en feil fra Bravoflys side ikke var informert om endret avreise-flyplass fra Shanghai. Bravofly har erstattet utgifter til nye flybilletter.

Nemnda er av den oppfatning at Bravofly også plikter å erstatte øvrige utlegg klager ble påført som følge av feilen. Nemnda anbefaler således at Bravofly erstatter klagers utgifter til hotell og til mat i Shanghai. Hotellutgiftene er dokumentert. Matutgifter må sannsynliggjøres ved fremleggelse av kvitteringer eller lignende. Det er faktiske utgifter som erstattes. Statens diettgodtgjørelse er ikke anvendelig. Nemnda anbefaler videre at Bravofly erstatter klagers telefonutgifter til samtaler med Bravofly

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Bravofly erstatter klagers utgifter til hotell og mat i Shanghai samt telefonutgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.