

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Dato

17.01.2019

Saksnummer

2018-00511

Tjenesteytere

Alitalia

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for tilsammen tre personer hos Bravofly med KLM og Alitalia t/r Torp - Roma via Amsterdam 5. - 23. juli 2017.

Den 7. mars mottok klager en melding fra Bravofly om at utreisen var kansellert. Klager fikk beskjed av reisebyrået om å kontakte Alitalia direkte for ombooking. Klager ringte flyselskapet og fikk tilbud om å reise fra Torp kl 06.20 i stedet for kl 16.25. Klager aksepterte ruteendringen.

På vei til flyplassen den 5. juli oppdaget klager at flyselskapet hadde booket om billettene feil, avreisedato var nå den 23. juli i stedet for den 5. juli. Ingen på Torp kunne hjelpe klager og hans familie, heller ingen hos Alitalia kundeservice per telefon. Klager endte opp med å kjøpe nye billetter med annet selskap fra Gardermoen.

Klager har mottatt tilbud fra Alitalia om full refusjon av de nye billettene, men krever også standarderstatning for nektet ombordstigning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Alitalia beklager hendelsen og ønsker å refundere klagers utgifter til nye billetter.

Nemnda bemerker

Klager hadde bestilt en reise for tilsammen tre personer hos Bravofly med KLM og Alitalia t/r Torp - Roma via Amsterdam 5. - 23. juli 2017.

Den 7. mars mottok klager en melding fra Bravofly om at utreisen 5. mars var kansellert. Klager fikk beskjed av reisebyrået om å kontakte Alitalia direkte for ombooking. Klager ringte flyselskapet og fikk tilbud om å reise fra Torp kl 06.20 i stedet for kl 16.25, noe klager aksepterte.

På vei til flyplassen den 5. juli oppdaget klager at flyselskapet hadde booket om billettene feil, avreisedato var nå den 23. juli i stedet for den 5. juli. Klager endte opp med å kjøpe nye billetter med annet selskap fra Gardermoen.

Alitalia har akseptert at feilen er deres, og klager har mottatt tilbud fra selskapet om full refusjon av de nye billettene. Klager krever imidlertid også standarderstatning for nektet ombordstigning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Flyselskapet er i dette tilfellet erstatningsansvarlig etter alminnelige erstatningsrettslige regler for det økonomiske tap klager har lidt som følge av den feilen en ansatt i selskapet gjorde da reisefølget ble booket om. Etter nemndas syn er det ikke her snakk om overbooking og nektet ombordstigning, og EU-forordning 261/2004 kommer ikke til anvendelse i denne saken.

Det er ikke fremsatt noe krav utover standarderstatning, men flyselskapet har tilbudt å refundere de nye billettene klager kjøpte med fullt beløp. Dette anbefaler nemnda at selskapet følger opp.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager får refundert utgiftene til nye billetter, men anbefaler ikke at han gis medhold i sitt krav på standarderstatning.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)