

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ny returreise som følge av ruteendring.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

233/11F

Tjenesteyter

Air Baltic / Supersaver

Krav om erstatning for ny returreise som følge av ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Dushanbe via Riga til Oslo den 27. april 2011. Avgangen ble fremskyndet med 72 timer til 24. april kl. 05:30. Klager hadde vært på ferie i fjellene, og hadde ingen internett tilgang. Klager hadde med mobiltelefon, men var til tider uten dekning. Supersaver hadde sendt klager en e-post den 12. april, men denne ble ikke lest før klager kom tilbake til sivilisasjonen den 27. april. Da var flyet allerede gått.

Klager reagerer på at Supersaver ikke forsøkte å nå klager via mobiltelefon. Han stiller seg også undrende til hvorfor Supersaver ikke kontaktet klager på et tidligere tidspunkt siden reisebyrået fikk melding om ruteendringen allerede den 2. mars.

Klager henvendte seg til Air Baltics representant på flyplassen. Siden vedkommende ikke kunne engelsk, ringte han en uidentifisert person som ga beskjed om at de skulle ringe klager tilbake med ny returreise. Personen ringte aldri tilbake.

Klagers visum utløp den 27. april, det var derfor svært viktig å komme seg hjem akkurat denne dagen. De eneste plassene klager fikk plass på var med Turkish Airlines til Istanbul den 28. april, kun ledig på business klasse, og videre til Oslo via Stockholm. Klager sjekket kontinuerlig før avreise om det var blitt ledige plasser på økonomi klasse uten hell. Han prutet også ned hotellprisen, samt bestilte de aller billigste billettene fra Istanbul til Stockholm og videre til Oslo.

Klager vil påpeke følgende: «..flyselskapene pålegger kundene å sjekke flyavgang senest 72 timer før avgang. I dette tilfellet var flyavgang 72 timer tidligere enn angitt, slik at det ikke var noen hjelp i å sjekke flyavgang 72 timer før avgang. Dette innebærer jo selvfølgelig at flyselskapet sitter med det full ansvar.»

Klager krever erstattet utgiftene for flyreisen og hotell overnatting i Dushanbe fra 27. -28. april, totalt kroner 26 614.

Supersaver har i det vesentlige anført:

I Supersavers regler og vilkår står følgende:

«Vær oppmerksom på at all korrespondanse foregår til den e-post adressen du har oppgitt i din bestilling. Kontroller at denne er korrekt da alle korrespondanser med Supersaver skjer via e-post.»

Videre står det:

«Kontroller flytider og eventuelle tidstabellendringer, både til utreise og hjemreise, via den linken som er vedlagt din bestilling eller direkte hos flyselskapet.»

Ved bestilling på Supersavers nettside har klager krysset av for å ha lest regler og vilkår.

Supersaver sendte e-post den 12. april om ruteendringen, men fikk «out of office» melding tilbake med beskjed om å sende viktige meldinger til en annen e-post adresse. Supersaver sendte en ny e-post til denne adressen uten å få svar. Supersaver ringte klagers mobiltelefon uten å få svar, og la derfor igjen beskjed på svareren.

Årsaken til at Supersaver ikke fikk informert klager om ruteendringen før den 12. april var svært stor pågang grunnet naturkatastrofen i Asia og politiske opprør i Midtøsten.

Supersaver beklager hendelsen, men kan ikke ta på seg ansvar for at klager var uten mobil dekning og internettilgang.

Supersaver har refundert klagers flybillett, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Air Baltic har i det vesentlige anført:

Air Baltic informerte Supersaver om ruteendringen den 2. mars 2011, og reisebyrået ga videre beskjed til klager den 12. april. Flyselskapet kan ikke holdes ansvarlig for at kommunikasjonen mellom Supersaver og klager ikke fungerte. Air Baltic kan heller ikke holdes ansvarlig for at klager er uten internettilgang. Reisebyrå og flyselskap plikter å sende ut informasjon om endringer til passasjerene, men kan ikke stå ansvarlig for at informasjonen ikke blir lest.

I henhold til EU forordning 261/2004 er flyselskapene fratatt plikt til utbetaling av erstatning dersom informasjon om ruteendringen er gitt minst to uker avreise.

Air Baltic kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav da informasjon om ruteendringen ble gitt minst to uker før avreise.

Klager kan kontakte Supersaver for refusjon av sin ubenyttede returbillett.

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 m.v., bl.a.

luftfartsloven og EU forordning 261/2004. «Innstilt flygning» er i henhold til forordningen artikkel 2 l) «en planlagt flygning som ikke gjennomføres og som det var minst én reservasjon på». En ruteendring medfører således «innstillinger» dersom det er solgt minst en billett til den planlagte flygning.

Klager hadde billetter til flygning 24. april 2011 Som følge av en ruteendring kansellerte Air Baltic denne flygningen. Informasjonen om kanselleringen ble gitt fra Air Baltic til Supersaver mer enn to uker før avgang. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, jf. forordningen artikkel 5 c) i). Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent for de fleste. Nemnda legger til grunn at Air Baltic hadde anledning til å endre avgangstiden.

Supersaver, som hadde solgt billettene, pliktet å informere klager om ruteendringen. Informasjon var spesielt viktig i dette tilfellet da flygningen var fremskyndet med 72 timer.

Nemnda er av den oppfatning at Supersaver i dette tilfellet har gjort det som med rimelighet kan kreves for å informere klager, og nemnda er av den oppfatning at klagers krav om erstatning ikke kan føre frem.

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

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.