

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av ekstraplutt
til hotell, visum og telefon grunnet kansellering.

Dato

09.10.2018

Saksnummer

2017-02292

Tjenesteytere

Travellink

RUSLINE

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge på to hadde bestilt flybilletter t/r Bergen - St Petersburg for reise 29. juni - 2. juli 2017 hos Travellink. Reisen var med flyselskapet Rusline, og flytidene var som følger:

29JUN BGO-LED 13.30-16.40 flight 7R 290

02JUL LED-BGO 11.20-12.40 flight 7R 289

På avreisedagen mottok klager en sms fra RusLine med melding om at returflyvningen den 2. juli var kansellert av flyselskapet. Klager befant seg enda i Bergen.

Han fikk ikke tilbud om ombooking av reisebyrået da han kontaktet dem, men kun beskjed om å kjøpe ny returbillett for egen regning eller å kansellere hele reisen, da klager ikke ville komme inn i Russland uten returbillett. Klager hadde ikke råd til å kjøpe ny returreise selv. Han måtte derfor akseptere at reisen ble kansellert.

Senere samme dag, etter at reisebyrået hadde kansellert hele flyreisen, ble klager oppringt av flyselskapet som ga ham tilbud om ny retur. Klager hadde selvsagt takket ja til dette hadde det ikke vært for at Travellink allerede hadde kansellert reisen.

Dersom klager ikke hadde kontaktet Travellink ville alt være i orden og reisen ville blitt gjennomført. Travellink var klagers avtalepart, og han stiller seg sterk kritisk til reisebyråets ansvarsfraskrivelse.

Klager har i ettertid søkt refusjon av utgifter til hotell, telefon og visum fra Travellink, noe de har avslått. Han krever følgende utgifter refundert:

Hotell - 3 568, 31 NOK

EU-standardkompensasjon - 1200 Euro

Visa klager 1 - 1 840 NOK

Visa klager 2 - 1 840 NOK

Visa Invitation for begge - 303,22 NOK

Telefonutgifter klager 1 - 265,50 NOK

Telefonutgifter klager 2 - 46, 27 NOK

Totalt: NOK 7 863,3.

Videre krever klager standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordningen.

Klager viser til fremlagte kvitteringer, samt kopi av telefonlogg som viser at RusLine tok direkte kontakt med klager.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

RusLine har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Klager ble informert om kanselleringen av flight 7R 289 Bergen - St Petersburg med avgang 2. juli 2017 den 29. juni. Klager hadde god tid på seg til å kjøpe en ny billett.

I henhold til russisk lov og RusLines regler og vilkår er ikke avgangstidspunktet en grunnleggende betingelse for flytransportkontrakten. Flyselskapet kan når som helst uten forvarsel endre avgangstidspunkt, gjøre ruteendringer, bytte flytype, samt avbryte, kansellere eller forsinke flyavganger. Passasjerer må i forbindelse med kjøp av flybilletter hos RusLine krysse av for å la lest og akseptert disse reglene.

RusLine har godkjent full refusjon av billetten som ble kansellert. RusLine kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til RusLines brev.

Travellink har i det vesentlige anført:

Den 29. juni sendte Travellink en epost til RusLine med informasjon om at flyvningen fra St Petersburg til Bergen den 2. juli var kansellert. Da klager ringte reisebyrået samme dag ble han tilbudt full refusjon av reisen da RusLine ikke kunne tilby et returalternativ.

I henhold til Travellinks regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest og godkjent, kommer det frem at Travellink ikke har ansvar for forsinkelser, kanselleringer eller overbookinger etc. eller andre situasjoner som er utenfor selskapets kontroll.

Klager har booket hotell separat, Travellink kan ikke imøtekomme hans krav om refusjon av hotell eller andre utgifter. Travellink har refundert klagers flybilletter.

Det vises for øvrig til Travellinks brev.

Nemnda bemerker

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 RusLine ved nemndas e-post av 27. september 2017 med frist til 8. november for eventuelle bemerkninger. I e-posten 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 imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artiklene 5 og 7. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Formidlere av flybilletter vil kunne bli holdt ansvarlig for tap som følge av mangelfull eller feil formidling av informasjon på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

RusLine har ikke avgitt uttalelse til nemnda eller fremlagt dokumentasjon i saken. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir klager rett til standardkompensasjon. Siden avstanden mellom Bergen og St Petersburg målt etter storsirkelmetoden er under 1 500 kilometer, jf artikkel 7 nr 1 og 4, EU-domstolens dom av 07.09.2017 i saken Bossen med flere mot Brüssels Airlines (C-559/16) og gcmmap.com, utgjør erstatningen 250 euro.

I henhold til Artikkel 12 nr 1 i forordningen berører ikke erstatning i henhold til forordningen en passasjerers rett til ytterligere erstatning. Nemnda legger til grunn at klager med reisefølge (to personer) pådro seg utgifter til telefon, visum og hotell for kroner 7 863 på grunn av kanselleringen.

Da RusLine kom opp med et tilbud om ombooking hadde det aktuelle flyet allerede gått og landet.

På denne bakgrunn anbefaler nemnda at Rusline erstatter klager utgiftene på kroner 7 863 som han og reisefølget pådro seg på grunn av kanselleringen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at RusLine utbetaler standarderstatning med 250 euro per person og erstatning til klager med kr 7863.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)
- Borgar Sandvik
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)