

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

415/14F

Tjenesteyter

Tripmonster / Aeroflot

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Oslo til Donetsk via Moskva for reise den 23. april 2014. Under 14 dager før avreise mottok klager en ruteendring som ville medført 9 timers venting i Moskva + hotellovernatting. For å forlate flyplassen i Moskva må man ha visum, dette hadde ikke klager.

Klager mener dette er kontraktsbrudd og krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager kompensasjon for å lete etter andre reisealternativ på strekningen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tripmonster har i det vesentlige anført:

Den 10. april mottok Tripmonster ruteendringen fra Aeroflot og informerte straks klager. Klager svarte at hun ikke ønsket denne reiseruten og ba om å kansellere reisen mot full refusjon.

At flyselskapene gjør ruteendringer er utenfor Tripmonsters kontroll. I reisebyråets regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest ved bestilling, kommer det frem at flyselskapene når som helst kan gjøre tidendringer. Videre kommer det frem at det er passasjerenes ansvar å holde seg oppdatert om sin reiserute, og at det ved en kansellering blir trukket et gebyr på kroner 150.

I dette tilfellet valgte klager å kansellere reisen. Tripmonster har søkt refusjon av billetten hos flyselskapet.

Tripmonster kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Aeroflot har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

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. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Aeroflot ved nemndas e-post av 29. april 2014 med frist til 10. juni 2014 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 imøtegår av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Aeroflot har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent. Nemnda legger således til grunn at flyselskapet har anledning til å endre avgangstidene.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Aeroflot ikke informerte om endringen innen fristen. Ruteendringen gir således rett til standarderstatning på 400 euro. Nemnda anbefaler at Aeroflot utbetaler standarderstatning.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende, og flyselskapet må etter nemndas vurdering være ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendring. Etter nemndas vurdering er det ikke anledning til å begrense dette i vilkårene. Eventuell erstatning for utgifter samordnes med standarderstatningen, dvs. at man kun får erstattet utgifter som overstiger standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12.

Nemnda anbefaler at Aeroflot utbetaler en standarderstatning på 400 euro. Nemnda anbefaler videre at Aeroflot erstatter en eventuell merutgift ut over 400 euro.

Det er etter nemndas vurdering ikke grunnlag for krav mot Tripmonster. Tripmonster er en formidler av flybilletter og svarer ikke for flyselskapets disposisjoner. Tripmonster må imidlertid etter nemndas vurdering i utgangspunktet være forpliktet til i videreformidle viktig beskjed til passasjerene uavhengig av om passasjerene har kjøpt «servicepakke» eller ikke. I dette tilfellet informerte Tripmonster klager samme dag som Tripmonster ble informert om endringen.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Aeroflot utbetaler en standarderstatning på 400 euro. Nemnda anbefaler videre at Aeroflot i tillegg erstatter en eventuell merutgift ut over 400 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.