

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning ved ruteendring som det ikke er opplyst om.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-02998

Tjenesteytere

RusLine

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge på tre hadde bestilt billetter med Rusline fra Oslo til St. Petersburg tur/retur, med utreise 28. desember 2016. Ved Oslo lufthavn ble klager gjort oppmerksom på at ruten ikke lenger eksisterte. Rusline hevdet at de hadde forsøkt å få kontakt med klager uten hell. Klager anfører at han ikke på noe tidspunkt har blitt kontaktet av flyselskapet.

Klager endte opp med å kjøpe nye billetter til seg og sin familie for til sammen kroner 9 053,61 med Air Baltic via Riga. Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til nye flybilletter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Rusline har tross oppfordring besvart verken klager eller nemndas henvendelser.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før avgangstid.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår. 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.

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 tredje ledd.

Rusline har ikke svart nemnda, og nemnda legger da til grunn at klager ikke hadde mottatt noen beskjed om ruteendringen før han kom til flyplassen på avreisedagen.

Etter dette har klager etter nemndas syn krav på standarderstatning med 250 euro per person og refusjon av innkjøp av nye flybilletter med kr 9053,61.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Rusline betaler til klager standarderstatning med 250 euro per person samt refunderer hans utlegg til nye flybilletter med kr 9053,61.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Joachim Sponheim (SAS)