

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av kansellering.

Dato

15.09.2011

Saksnummer

435/10F

Tjenesteyter

Air Baltic

Krav om erstatning som følge av kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte i juni 2010 følgende reiser for seg selv og sin familie med Air Baltic:

2 personer (X-Y) Arkhangelsk - Oslo - Arkhangelsk 14. sep - 30. okt

1 person (klager) Oslo - Arkhangelsk - Oslo 15. nov - 27. nov

To ganger i september ble rutetidene endret for X-Y.

Mens X-Y var i Oslo fikk de beskjed om at ruten var lagt ned, alle avgangene var kansellerte.

X - Y (senior passasjerer) som allerede var i Oslo ble tilbudt en ny retur via både Riga og Moskva, med 12 timers venting i Moskva. Denne ruten vil klager ikke definere som en «alternativ reiserute» for eldre mennesker.

De tre andre ble ikke tilbudt alternativ reise, som flyselskapet hevder.

Billettene er refundert, men klager måtte kjøpe nye og dyrere billetter. Totalt tap var på NOK 2 500, dette krever han refundert.

Klager krever i tillegg kompensasjon på EUR 3 000. Han er overlege og har et ekstremt travelt program. Forandringer som har konsekvenser for hans reiser og praksis koster mye.

Klager føler seg meget dårlig behandlet av Air Baltic, og finner selskapets ansatte i dette tilfellet meget uprofesjonelle.

Air Baltic har i det vesentlige anført:

Avgangene klager refererer til ble kansellert som følge av ruteendringer.

De to passasjerene som var i Oslo ble tilbudt en alternativ hjemreise, men de valgte å kansellere returen og kjøpe ny billett med annet selskap.

De tre resterende passasjerene ble informert om kanselleringen minst to uker før avreise og har derfor ikke krav på kompensasjon i følge EU forordning 261/2004.

Air Baltic kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav om erstatning eller kompensasjon.

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flere av de flygninger klager og klagers familie hadde billetter til ble kansellert pga. ruteendringer. Informasjonen om kanselleringene ble gitt mer enn to uker før avgang. Kanselleringene gir da ikke rett til standarderstatning etter EU forordning 261/2004, jf. forordningens 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 ruteendringene.

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 ansvaret i vilkårene. Klager har opplyst at han ble påført en merutgift på 2 500 kroner ved kjøp av alternative billetter m.v. Air Baltic har ikke bestridt beløpet, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler at Air Baltic erstatter tapet.

Nemnda finner ikke sannsynliggjort påregnelig tap ut over ovennevnte beløp.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 2 500 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.