

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Dato

15.03.2013

Saksnummer

604/12F

Tjenesteyter

Supersaver / Lufthansa German Airlines

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt billetter hos Supersaver t/r Stavanger - Dubrovnik 1. - 15. juli 2012. Utreisen var med LH6021, LH6035 og LH5976 via København og Brandenburg.

Den 26. juni mottok klager beskjed fra Supersaver om ruteendring på utreisen, og at han i stedet kunne reise fra 4. - 19. juli. Klager kunne ikke reise på dette tidspunktet grunnet jobb, og valgte derfor å kansellere billettene mot full refusjon.

Klager bestilte ny reise gjennom Supersaver med et annet selskap for avreise en dag tidligere. Supersaver fikk melding om kanselleringen allerede den 11. juni men valgte først å informere klager den 26. juni, fire dager før opprinnelig avreise. Klager stiller seg sterkt kritisk til dette og mener alternative reisetidspunkter ville vært flere dersom klager hadde fått beskjed om ruteendringen på et tidligere tidspunkt.

Klager krever refundert prisdifferansen mellom opprinnelige billetter og de nye billettene, samt en ekstra natt på hotell, kroner 7 830

Supersaver har i det vesentlige anført:

Før man får fullført en bestilling på Supersavers nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står det følgende:

Den reisende har ansvar for

Supersaver informerte klager om ruteendringen, og ga han mulighet til å endre eller kansellere billettene. Klager valgte å kansellere mot full refusjon.

Supersaver er en formidler av flybilletter, og kan ikke stå ansvarlig for eventuelle endringer eller kanselleringer utført av flyselskapene. Den reisende er selv ansvarlig for å kontrollere eventuelle endringer.

Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Det ble foretatt en ruteendring på LH 6035 og LH5976 til å fly København - Dubrovnik via Berlin. Denne informasjonen ble gitt Supersaver den 1. juni og på nytt den 26. juni 2012.

Lufthansa informerte reisebyrået om ruteendringen mer enn to uker før avreise. Videre ble klager tilbudt gratis ombooking eller full refusjon. Klager valgte å kansellere reisen og har mottatt full refusjon.

På grunnlag av ovennevnte kan Lufthansa dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

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 mv., 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 1. juli og 15. juli 2012. Som følge av ruteendringer kansellerte Lufthansa disse flygningene. Informasjonen om kanselleringen ble gitt 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). Nemnda bemerker i denne forbindelse at det er korrekt at informasjonen ble gitt til Supersaver da det var Supersaver som hadde formidlet billettene.

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 således til grunn at Lufthansa hadde anledning til å endre avgangstidene.

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.

Lufthansa tilbød omruting fire dager senere. Klagerne kunne ikke benytte disse på grunn av bestilt hotell, arbeid mv. De måtte således bestille billetter med annet selskap. De ble også påført ekstrautgifter til hotell. Klagerne ble påført ekstrautgifter på til sammen NOK 7 830.

Lufthansa anfører i brev til nemnda at de ga beskjed om endringen til Supersaver den 1. juni. I brev til klager opplyser Lufthansa at beskjeden ble gitt den 11. juni. Supersaver videreformidlet ikke denne informasjonen før den 26. juni. Nemnda er av den oppfatning at

dette er for sent. Selv om det er riktig at Supersaver ikke er ansvarlig for selve flygningene og gjennomføringen av disse, er de bindeleddet mellom passasjer og flyselskapet og plikter å informere passasjerene snarest mulig om viktige beskjeder fra flyselskapet. Supersavers mangelfulle informasjon kan i denne saken ha ført til at tapet ble større enn nødvendig fordi klager måtte kjøpe nye billetter kort tid før avreise. Det er sannsynlig at billettene hadde vært rimeligere to til tre uker tidligere. På den annen side synes det ikke som om Lufthansa tilbød omruting før den 26. juni. Omruting burde ha blitt tilbudt på et tidligere tidspunkt.

Nemnda tar ikke stilling til om det er grunnlag for fordeling av ansvaret mellom Lufthansa og Supersaver. Det er et forhold mellom disse to selskaper.

Nemnda anbefaler at Lufthansa betaler klager en erstatning på NOK 7 830.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa betaler NOK 7 830 til klager.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Anders Vattekar, Air France

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.