

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

392/14F

Tjenesteyter

Aeroflot

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til St. Petersburg via Moskva den 1. februar 2014 med Aeroflot. På avreisedagen mottok klager melding om ruteendring, avreisen var flyttet til den 2. februar kl. 13:10. Da klager måtte være i St. Petersburg innen kl. 14:00 den 2. februar var den nye reiseruten uaktuell. Hun fikk ikke hjelp av Aeroflot til ombooking til andre avganger, og valgte derfor å kansellere reisen og kjøpe nye billetter med annet selskap. Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager krever refusjon av nye billetter med SAS, kroner 4 139. Videre krever klager standarderstatning 400 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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 23. 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 imøtegås 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers flygning ble kansellert som følge av en ruteendring. 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.

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.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Klager ble informert om ruteendringen avreisedagen. Kanselleringen gir således rett til en standarderstatning på 400 euro i henhold til forordningen.

Klager ble omrutet til en avgang hun ikke kunne benytte. Hun forsøkte å avklare problemet med Aeroflot. Det nyttet ikke. Klager valgte i den foreliggende situasjon å kjøpe nye billetter med SAS. Hun ble påført en utgift på NOK 4 139. Nemnda anbefaler at Aeroflot erstatter klagers ekstraavgift.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal gitt standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer utbetalt standarderstatningen til fradrag. I dette tilfellet er standarderstatning ikke utbetalt. Det innebærer at klager har rett til en erstatning på totalt NOK 4 139.

Det er ikke opplyst om Aeroflot har refundert billettprisen for Aeroflotbilletten som ikke ble benyttet. Dersom billetten er refundert, kommer dette til fradrag i ovennevnte erstatning.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Aeroflot utbetaler en erstatning på NOK 4 139. Dersom Aeroflotbilletten er refundert kommer dette til fradrag.

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 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.