

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever å få dekket sine ekstraavgifter i forbindelse med nedleggelse av ruten Palermo-Milano.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

169/09F

Tjenesteyter

Widerøe's Flyveselskap AS

Klager krever å få dekket sine ekstraavgifter i forbindelse med nedleggelse av ruten Palermo-Milano.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt flyreise t/r Bergen-Palermo-Bergen med avreise 11. juli og retur 28. juli 2008. Den 20. mai 2008 fikk klagerne via e-post informasjon fra flyselskapet om at det er blitt en ruteendring, da SAS har lagt ned sine ruter mellom Palermo og Milano.

Klagerne måtte kjøpe nye billetter med Air One/Alitalia. Dette kostet 177 euro. Dette var det samme flyet/avgang som klagerne opprinnelig hadde kjøpt billetter gjennom Widerøe, men som Widerøe kansellerte. Klagerne mistet videre retten til «Connection».

Klagerne krever dekket de ekstra utgiftene de ble påført.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Flyselskapet tilbød seg å refundere de opprinnelige billettene og viser til:

«Da dette er en ruteendring som ble varslet i god tid før avreise, hvor kunden ble tilbudt å heve HELE kjøpet slik standard prosedyre er når flyselskap endrer eller legger ned ruter og det er varslet i så god tid før avreise for dette som i dette tilfellet.

Kunden ønsket å opprettholde sin reise, slik det framgår av saksgrunnlaget.

SAS som var operatør på denne ruten har pga varslingstiden ikke ansvar for å legge opp en ny reiserute på den strekning som falt ut, og pga manglende forbindelser var det heller ingen gode alternativer.

Når det gjelder refusjon av differanse, viser det seg at en «oppdelt» reise som kunden her sitter igjen med er dyrere enn den gjennomgående pris, slik at det er ikke noen refusjonsmulighet slik kunden valgte å opprettholde de resterende deler av reisen.

Flyselskapet har i dette tilfellet gjort hva som er i henhold til kjøpsvilkårene, og kan ikke stilles til ansvar for ekstra kostnader denne kunden har fått.

Widerøe kunne ha valgt å heve hele kjøpet og refundert hele reisen fullt ut slik at kunden kunne booke en helt ny reise, men som sagt, valgte kunden SELV å beholde de resterende deler av reisen».

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.

Det hender fra tid til annen at flyselskapene endrer sine rutetider / legger ned ruter. Slike endringer kan føre til at passasjer som har kjøpt billetter på disse strekningene, lider tap ved at man ikke rekker betalt tilslutningsfly, ikke kan benytte betalt hotell, må kjøpe alternativ hjemtransport m.v. Etter nemndas vurdering må flyselskapet erstatte eventuelle påregnelige ekstraavgifter passasjerens blir påført som følge av slike endringer.

Klagerne måtte i dette tilfellet kjøpe nye billetter på strekningen Palermo - Milano. Nemnda anbefaler at klagerens ekstraavgifter erstattes, slik at klagerne økonomisk stilles som om endringen ikke var skjedd.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne erstattes påførte ekstraavgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA

Anniken Wallin, Austrian Airlines

Cimber Air Att.: Ann Lysgaard Pedersen

København Lufthavn

Postboks 42

DK-2770 Kastrup

DANMARK

Oslo, 26. oktober 2009

Vedrørende sak nr. 171/09F Gunnar Johan Kalrasten og sak nr. 173/09F Kristian A. Mayer under behandling i Flyklagenemnda

Vi viser til ovennevnte saker som ble lagt fram i Flyklagenemnda 12. oktober 2009.

Nemnda kom enstemmig fram til at sakene ikke hørte til i Flyklagenemnda, men under dansk nemnd. Sakene blir herved å regne som avvist.

Vennlig hilsen

FLYKLAGENEMNDA

Sekretariatet

A.M. Henriksen

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA, Anniken Wallin, Austrian Airlines, Cimber Air Att.: Ann Lysgaard Pedersen, København Lufthavn, Postboks 42, DK-2770 Kastrup, DANMARK, Oslo, 26. oktober 2009, Vedrørende sak nr. 171/09F Gunnar Johan Kalrasten og sak nr. 173/09F Kristian A. Mayer under behandling i Flyklagenemnda, Vi viser til ovennevnte saker som ble lagt fram i Flyklagenemnda 1

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.