

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om endring av bestilt reise grunnet ruteendring.

Dato

05.12.2013

Saksnummer

455/13F

Tjenesteyter

Supersaver

Krav om endring av bestilt reise grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Oslo til New York via København den 4. oktober 2013. I juni mottok klager en ruteendring, som viste at avgangen var flyttet til å reise kl. 08:30 via Stockholm.

Klager bor 240 km fra Gardermoen og hadde ingen mulighet til å rekke denne avgangen. Han ba om å få dekket hotell på Gardermoen, men dette ble avvist av reisebyrået. Klager ba deretter om å få være med direkte flyet til SAS kl. 11:10, men ble også her avvist.

Klager så ingen annen utvei enn å reise til Oslo dagen før, og ta inn på hotell, for å rekke avgangen morgenen etter.

Klager krever refusjon av hotell på Gardermoen, kroner 1 695, samt refusjon av en halv dags tapt arbeidsinntekt for to personer, kroner 2 200.

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 kommer det frem at Supersaver ikke kan holdes ansvarlig ved eventuelle ruteendringer.

Supersaver er kun en formidler av flybilletter, og følger flyselskapenes regler. Ved ruteendringer kan man ikke bookes om til avganger som kun har ledige høyere klasse enn originalbillett.

Supersaver tilbød klager å reise med SAS direktefly den 3. oktober eller den 5. oktober, men klager valgte å beholde avgangen kl. 08:30 via Stockholm.

Da ruteendringen ble foretatt mer enn 14 dager før avreise har ikke klager krav på erstatning. Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav.

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 4. oktober 2013. Som følge av en ruteendring kansellerte SAS flygningen. Informasjonen om kanselleringen ble gitt mer enn to uker før avgang. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning i henhold til EU- forordning 261/2004, jf. forordningens artikkel 5 c) i).

Ved en innstilling skal passasjerer gis valget mellom refusjon av billetten eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ble gitt et slikt tilbud.

Forordningen begrenser 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 SAS hadde anledning til å endre avgangstiden.

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.

Nemnda legger til grunn at ruteendringen medførte at klagerne måtte overnatte i Oslo. Dette er en utgift SAS hadde vært forpliktet til å erstatte. Supersaver burde således kontaktet SAS for å få tilbud om hotell. Ved en slik kontakt ville SAS også fått anledning til å vurdere om de ville avhjelpe problemet ved å oppgradere klagerne.

Supersaver har gitt feil informasjon. Denne informasjonen førte til at klagerne ble påført utgifter til hotell. Nemnda anbefaler at Supersaver erstatter de påløpte hotellutgifter. Utgiftene bør dokumenteres.

Klagerne har videre krevd erstattet tapt arbeidsfortjeneste. Tapet er ikke dokumentert. Det er etter nemndas vurdering ikke grunnlag for erstatning av tapt arbeidsfortjeneste.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Supersaver erstatter klagerne hotellutgifter på Gardermoen.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.