

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Dato

21.10.2014

Saksnummer

089/14F

Tjenesteyter

KLM / Tripmonster

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde den 6. november 2013 bestilt en reise t/r Oslo - San Diego via Amsterdam og Detroit hos reisebyrået Tripmonster, for reise den 14. - 22. februar 2014. I tillegg hadde klager kjøpt tilslutningsbillett fra Trondheim til Oslo t/r på separat billett, med fire timers connection på hjemreisen.

Den 12. desember fikk klager beskjed fra Tripmonster om at KLM hadde kansellert avgangene Oslo - Amsterdam og Amsterdam - Oslo. Dette medførte en omruting som gjorde at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Trondheim på returen.

Verken KLM eller Tripmonster ville påta seg ansvaret for en ombooking som medførte at klager ville miste sin videreforbindelse fra Oslo til Trondheim. Hun stiller seg sterkt kritisk til den dårlige kundebehandlingen fra begge selskapene, og stiller spørsmål ved om et flyselskap bare kan kansellere en avgang uten grunn, og uten å dokumentere årsaken.

Klager valgte til slutt å kansellere hele reisen og bestille nye billetter med et annet selskap. Hun har fått refundert beløpet for flybillettene mot et avbestillingsgebyr til Tripmonster.

Klager ønsker å vite hva som er hennes rettigheter i en slik situasjon. Hun krever kompensasjon for den behandlingen hun fikk.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

Beslutningen om å kansellere KL1141 og KL1142 ble tatt den 5. januar 2014, mer enn 5 uker før avreise. I henhold til EU-forordning 261/2004 er kanselleringene ikke kompensasjonsberettiget da de ble utført mer enn to uker før avreise.

Klager har krav på omruting eller full refusjon, klager valgte sistnevnte. KLM refunderte beløpet i sin helhet til Tripmonster den 8. januar 2014. Dersom klager ikke har mottatt pengene, bes hun kontakte reisebyrået.

Tripmonster har i det vesentlige anført:

Det ble foretatt en ruteendring på klagers reiserute fra KLM. De nye tidene passet ikke for klager, da hun hadde kjøpt separate billetter innenriks, og hun valgte å kansellere reisen. Flyselskapene kan ikke stå ansvarlig for separate bestillinger.

At et flyselskap kansellerer avganger er utenfor et reisebyrås kontroll.

Ved ruteendringer eller kanselleringer vil reisebyrået få et alternativ som de presenterer for kunden. Om dette ikke passer for kunden vil byrået sjekke med flyselskapet om det finnes andre alternativer. I dette tilfellet fantes det ingen ledige avganger som passer for kunden, så hun valgte å kansellere reisen.

I henhold til Tripmonsters regler og vilkår tar reisebyrået kroner 150 i avbestillingsgebyr.

Tripmonster har gjort hva de kunne for å hjelpe klager i dette tilfellet, og kan dessverre ikke imøtekomme hennes krav.

Nemnda bemerker:

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.

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.

KLM informerte om endringen mer enn to uker før planlagt avgangstid, og endringen gir således ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

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 i vilkårene.

Gjeldende regelverk gir ikke rett til kompensasjon for ulempen klager ble påført.

Nemnda bemerker avslutningsvis at Tripmonster ikke er ansvarlig i sakens anledning. De er bare en formidler av billetter og har videreformidlet informasjonen om endringen.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

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.