

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

09.10.2018

Saksnummer

2017-02983

Tjenesteytere

FlyViking AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Hammerfest den 8. oktober 2017 kl 21.00 med flight VF247. Den 28. september mottok klager en sms fra FlyViking med beskjed om at avreisetidspunktet var endret til kl 17.15 med flight VF209.

Da klager hadde kjøpt separat billett med annet selskap Trondheim - Tromsø og hadde beregnet to timer connection time i Tromsø, passet ikke den nye tiden. Klager endte opp med å kjøpe ny billett fra Tromsø til en mye høyere pris enn opprinnelig billett.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FlyViking har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

Nemnda bemerker

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

Klagen er forelagt FlyViking ved nemndas e-post av 19. desember 2017 med frist til 30 januar 2018 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.

FlyViking har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Klager ble informert om ruteendringen mindre enn to uker før planlagt avgangstid, klager har etter dette rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår. Klager ble booket om til ny avgang i underkant av fire timer tidligere enn opprinnelig tid.

Klager hadde ikke gjennomgående billett fra Trondheim til Hammerfest, men separate flybilletter for strekningen Trondheim - Tromsø og for strekningen Tromsø - Hammerfest. Klager hadde beregnet to timer på flybytte i Tromsø.

Slik nemnda ser det kan flyselskapet FlyViking ikke stå ansvarlig for at ruteendringen ikke passet med klagers avgang fra Trondheim til Tromsø. Klager må selv stå ansvarlig for risikoen som følger med å kjøpe separate flybilletter.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at FlyViking utbetaler standarderstatning med 250 euro til klager.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)
- Borgar Sandvik
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)