

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet ruteendring.

Dato

08.05.2018

Saksnummer

2017-01045

Tjenesteytere

Bravofly

Interjet

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Cancun til Miami den 26. februar 2017 kl 13.00 med ankomst kl 14.40 med selskapet Interjet. Hun hadde bestilt billettene hos Bravofly.

Da klager skulle sjekke inn dagen før avreise oppdaget hun at avgangen var kansellert, og at hun og reisefølget var booket om til en ny rute via Mexico City med avgang kl 08.30 og ankomst Miami kl 19.05. På den nye reiseruten, som ikke lenger var en direkterute, måtte hun vente over fem timer i Mexico City.

Interjet hadde prøvd å ringe klager fra et telefonnummer i Brasil og la igjen beskjed på spansk på svareren hennes. Hun forstod ikke at dette hadde noe med flyreisen å gjøre da hun var i Mexico. Hun kan heller ikke spansk. Interjet hevdet også at de hadde sendt beskjed på mail, men at denne mailen gikk til Bravofly som ikke sendte denne informasjonen videre.

Klager fikk store telefonutgifter ved å ringe flyselskapet Interjet.

Klager fant ikke den nye reiseruten tilfredsstillende, og kjøpte derfor nye billetter hos American Airlines som hadde direkterute kl 07.00.

Klager krever mellomlegg mellom opprinnelig billett og ny billett, kroner 2 500. Videre krever hun telefonregning på kroner 815 dekket.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har i det vesentlige anført:

Flyselskapet Interjet informerte ikke Bravofly om kanselleringen før reisebyrået tok kontakt med flyselskapet i etterkant av reisen. Bravofly ble da informert om at Interjets direktefly fra Cancun til Miami den 26. februar 2017 ble kansellert tre dager før avreise av operasjonelle årsaker.

Den 25. februar kl 15.00 kontaktet Interjet klager på telefon og tilbød henne tre alternativer. Klager aksepterte en rute via Mexico City den 26. februar. Billettene ble skrevet om i henhold til avtalen med klager.

Klager hadde kjøpt lavprisbilletter uten refusjon. Da det viste seg at klager ikke møtte opp til avgangen hun var booket om til, ble hun og reisefølget registrert som no-show. Av den grunn er det ikke mulig å refundere billettene.

Den 25. februar kl 21.50 ringte klager til Bravofly og sa at hennes fly var kansellert. Da det var mindre enn 24 timer til avreise, og fordi Bravofly ikke hadde informasjon om kanselleringen i sitt bookingsystem, ble klager henvist til å ta direkte kontakt med flyselskapet.

Den 27. februar kontaktet klager Bravofly skriftlig og krevde full refusjon av billetten. Samme dag sendte Bravofly en forespørsel om refusjon til flyselskapet.

Den 9. mars sendte klager et skriftlig krav til Bravofly og krevde refusjon av telefonutgifter kroner 815.

Den 21. april mottok Bravofly svar fra Interjet om at de ikke utveksler informasjon om passasjerer via epost grunnet personvern. Bravofly ringte da flyselskapet som kunne informere om at klager den 25. februar hadde akseptert ombooking til den 26. februar via Mexico City, men at de aldri møtte opp til avgangen.

Bravofly er kun en formidler av flybilletter og kan ikke stå ansvarlig for selve reisen eller gjennomføringen av denne. Dette kommer også frem i Bravoflys regler og vilkår. Bravofly kan ikke stå ansvarlig for brudd på en avtale mellom klager og flyselskap, som reisebyrået heller ikke ble informert om.

Bravofly kan ikke imøtekomme klagers krav.

Interjet har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

Dette er en sak mot et meksikansk flyselskap, og flyvningen gjelder en strekning mellom to tredjestater. Reisen er imidlertid kjøpt i Norge av norsk borger, og nemnda finner derfor at den kan behandle saken.

Forordningen får anvendelse på flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b.

Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b definert til "et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjer". I dette tilfellet var transporterende luftfartsselskap meksikansk.

Klagers krav faller etter dette utenfor EU-forordningen fordi kanselleringen oppsto på en flygning fra en tredjestat med et ikke-europeisk flyselskap.

Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Formidlere av flybilletter vil kunne bli holdt ansvarlig for tap som følge av mangelfull formidling av informasjon på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

Nemnda legger på bakgrunn av saksfremstillingen til grunn at Bravofly ikke var å bebreide i saken. Det samme gjelder flyselskapet da nemnda finner det mest sannsynlig at Interjet ringte klager, men fikk svareren hennes og la igjen beskjed om ruteendringen og omrutingen.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager ikke gis medhold i sitt krav.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Camilla Rise (NHO luftfart)