

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

01.09.2017

Saksnummer

2016-01229

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise hjem fra Phuket til Gardermoen den 31. mars 2016 kl. 12.20 med ankomst Gardermoen kl 19.50. Klager hadde kjøpt tilslutningsbillett videre til Kristiansand med avgang kl 21. 50.

En uke før avreise fikk klager melding om at avreisetidspunktet fra Phuket var forskjøvet til kl 13.55 med ankomst Gardermoen kl 21.25. Dette medførte at klager mistet sin videreforbindelse. I og med at dette var siste fly til Kjevik den kvelden måtte klager og reisefølget på fire ta inn på hotell og booke om billettene til dagen etter.

Reiseselskapet har sagt seg villig til å refundere utgifter til hotell og buss, kroner 1 475, men vil ikke refundere endringsgebyr for flybilletter fra Oslo til Kristiansand.

Klager krever refusjon av endringsgebyr flybilletter kroner 3 818.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Thomson Airways flight TOM563 fra Phuket til Gardermoen den 31. mars 2016 ble forsinket 1 time og 35 minutter grunnet vedlikeholdsarbeid på rullebanen i Thailand. Dette er en hendelse utenfor TUI og Thomson Airways kontroll.

Ved bestilling av billetter hos TUI står følgende beskrevet som viktig informasjon:

- * Transport til og fra utreiseflyplassen er ikke inkludert og må ordnes på egenhånd.
- * Vi anbefaler at eventuelle tilslutningsbilletter med fly, tog, buss eller båt er ombookningsbare/endringsbare.
- * Ekstra utgifter til nye billetter eller annen transport erstattes ikke av TUI.
- * Vi anbefaler minst 3-4 timer fra oppsatt ankomsttid til videre forhåndsbestilt transport.

TUI kan ikke dekke flybillettene til Kristiansand, men ønsker av godvilje å gjøre et unntak og dekke utgifter til hotell og buss med kroner 1 475.

TUI kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Nemnda bemerker

Klageren har kjøpt flyreise med flyselskapet Thompson Airways Oslo-Phuket-Oslo fra reisearrangøren TUI.

Det er flyselskapet og ikke reisearrangøren som vil være ansvarssubjekt etter EU-forordning 261 / 2004 som regulerer passasjerenes rettigheter ved kanselleringer med mer.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering kan grunnlag for standarderstatning etter forordningen artikkel 5, jf artikkel 7, men ikke i dette tilfellet siden klageren og reisefølget ble informert om ruteendringen en uke før planlagt avgang, og de ble omrutet, jf artikkel 8, slik at de fikk reise mindre enn to timer før planlagt avgang og ankomme mindre enn fire timer før planlagt ankomst, jf artikkel 5 nr 1 bokstav c) ii).

Standarderstatning er da heller ikke krevd.

Kanselleringen gir videre rett til forpleining, jf artikkel 9. Heller ikke dette er aktuelt i dette tilfellet siden klageren har fått dekket sitt krav om overnatting på hotell.

I spørsmålet om klageren har krav på å få dekket endringsgebyret for tilslutningsbilletten fra Oslo til Kristiansand, har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall:

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - ser ikke utgiftene til endring av tilslutningsbillettene Oslo-Kristiansand som et påregnelig tap for Thompson Airways, eller for TUI for den del, og viser til at disse billettene var blitt kjøpt separat fra SAS. Klageren var dessuten ved bestillingen av billettene med Thompson Airways blitt oppfordret til å beregne en minimum connection time på minst 3 timer.

Mindretallet - forbrukernes representanter - mener derimot at disse utgiftene utgjør et påregnelig tap som må dekkes av Thompson Airways.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)