

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

0206/15F

Tjenesteyter

Air Berlin

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Oslo til Salzburg via Berlin den 29. desember 2014 kl. 10:35. AB8247 ble forsinket fra Oslo slik at klager mistet sin videreforbindelse i Berlin. Klager ble booket om og ankom bestemmelsesstedet 8 timer forsinket. Klager måtte ta drosje til endelig destinasjon Bad Gastein.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person, samt refusjon av utgifter til drosje, 140 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air Berlin har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Ruteendringer skjer fra tid til annen. Klager har mottatt en e-post om denne ruteendringen.

Air Berlin kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Air Berlins brev.

Nemnda bemerker:

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap, herunder Air Berlin, forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent. Nemnda legger således til grunn at Air Berlin hadde 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. Klager har opplyst at de ikke mottok noen informasjon om ruteendringen før hun sjekket inn på flyplassen. Air Berlin hevder at de har sendt e-post om endringen, men har ikke dokumentert dette. Nemnda finner ikke godtgjort at Air Berlin informerte om endringen. Klagerne har

følgelig rett til en standarderstatning på 250 euro per person. Nemnda anbefaler at Air Berlin utbetaler erstatningen.

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.

Endringen medførte at klager måtte ta drosje til Bad Gastein. Air Berlin er må etter nemndas vurdering erstatte det tap klager ble påført.

I henhold til EU-forordningen artikkel 12 skal standarderstatning etter EU- forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Air Berlin utbetaler 250 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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.