

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.05.2017

Saksnummer

2016-00645

Tjenesteytere

Lilleput Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie skulle reise t/r Tromsø - Burgas Bulgaria 21. - 28. juni 2016. Reisen, kun flybilletter, var bestilt hos Lilleput Reiser. Oppsatt rute var Lakselv - Tromsø - Burgas begge veier, hvor klager skulle gå på og av i Tromsø.

Da klager ankom Tromsø lufthavn i god tid før avgang kl. 20:40 fikk de beskjed om at flyet var kansellert. Klager fikk ikke tak i Lilleput Reiser da de hadde stengt. Tilfeldigvis gikk det et annet fly til Burgas med et annet selskap den kvelden, som klager etter god hjelp fra en Widerøe ansatt heldigvis fikk plass på. Klager stiller seg kritisk til at han ikke ble informert om kanselleringen på forhånd. Hendelsen påførte klager og familien hans stress og usikkerhet.

Da klager reiste med et annet selskap ble de ikke møtt av noen representanter fra selskapet ved ankomst flyplassen i Burgas. De fikk heller ingen informasjon eller tilbud om å være med på guidede turer på destinasjonen.

Noen uker før reisen mottok klager beskjed om at returreisen ikke gikk innom Tromsø, men direkte til Lakselv, og at klager var booket med Widerøe på strekningen Lakselv - Tromsø. Som kompensasjon for 4-5 timers venting i Lakselv mottok klager 500 kroner til mat. Klager ankom hjemsted mer enn 3 timer senere enn opprinnelig ankomsttid, og krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person, samt en kompensasjon for hendelsen som oppstod på utreisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lilleput Reiser har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

BH Airlines som skulle operere flyvningen den 21. juni fikk tekniske problemer og det ble satt inn et mindre fly med færre seter på strekningen som fløy direkte til Lakselv. Dette flyet ble fullt i Lakselv og fløy derfor direkte til Burgas uten å ta opp passasjerene i Tromsø. Vel vitende riktig nok om at Apollo hadde et fly fra Tromsø til Burgas samme kveld med ledige plasser. Det var derfor ingen tilfeldighet at klager fikk plass på dette flyet. Widerøe som agent skal ha blitt informert om dette på forhånd. Klagers ankomsttid i Burgas var ikke nevneverdig forskjellig fra opprinnelig ankomsttid.

Lilleput Reiser stiller seg kritisk til at klager kritiserer Lilleput Reiser for ikke å stille med representanter ved ankomst Burgas. Klager hadde kun bestilt flybilletter, ikke en pakkeløsning med transport fra flyplassen eller hotell. Videre kritiserer klager Lilleput Reiser for at de ikke fikk være med på informasjonsmøtene eller byvandringsturen i regi av reiseselskapet. Lilleput Reiser gjester er de som har betalt for Lilleput Reisers tjenester og pakkeløsninger, og at de andre, inkludert klager og hans familie, kun er flypassasjerer. Lilleput Reiser kritiserer klager for å ha deltatt på deres informasjonsmøte og byvandringstur uten å betale for det.

Den 26. mai ble klager informert om at returreisen ville gå direkte til Lakselv via Oslo grunnet operasjonelle årsaker, og at Tromsø som følge av dette måtte utelates grunnet maksimal flytid for pilotene. Klager ba Lilleput Reiser om kompensasjon for dette. Det ble tilbudt kroner 500 som klager aksepterte. Lilleput Reiser stiller seg sterkt kritisk til klagers nye krav på 400 euro per person, selskapet mener dette er et uhørt krav.

Lilleput Reiser kan ikke imøtekomme noen av klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning (250, 400 eller 600 euro avhengig av flystrekning) etter EU-forordning 261 / 2004 artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, jf artikkel 5 nr 1 bokstav c) i), eller tilbyr omruting etter artikkel 5 nr 1 bokstav c) ii) eller iii).

Erstatningsplikten etter forordningen påligger flyselskapet. Selv om klagen ikke er rettet mot flyselskapet BH Airlines, og flyselskapet ikke er blitt gitt anledning til å uttale seg, bemerker nemnda:

Det ser ut til at klageren og reisefølget (til sammen 5 personer) ikke fikk informasjon om at flygningen med flyselskapet BH Airlines fra Tromsø til Burgas var kansellert før de sto på flyplassen for utreise kl 20:40 21.06.2016. Klageren og følget fikk imidlertid reise med Apollo uten ekstra kostnad samme kveld. Hvis de kom mindre enn 2 timer forsinket frem til Burgas enn planlagt, vil de ikke ha krav på standarderstatning fra BH Airlines, jf artikkel 5 nr 1 bokstav c) iii).

Det ser ikke ut til å være omtvistet at klageren fikk informasjon med mer enn 2 ukers varsel om at flygningen til Tromsø 28.06.2016 var kansellert. Flyselskapet plikter da ikke å betale standarderstatning for denne kanselleringen.

Lilleputt Reiser var bare formidler av flybillettene, og ikke ansvarssubjekt etter forordningen. Lilleputt Reiser kan således ikke avkreves standarderstatning.

Nemnda ser heller ikke grunnlag for å holde Lilleputt Reiser ansvarlig på annet grunnlag, jf forordningen artikkel 12. Det kan rett nok se ut til at de flyplassansatte i Tromsø burde ha fått bedre informasjon av flyselskapet og / eller Lilleputt Reiser om at passasjerene som skulle vært plukket opp av BH Airlines i Tromsø 21.06.2016, skulle tilbys reise med Apollo. Klageren og følget fikk imidlertid reise med Apollo uten nevneverdig forsinkelse etter garantier fra Lilleputt Reiser.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)