

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Dato

06.10.2011

Saksnummer

129/11F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Firenze via Amsterdam den 10. september 2010 med KLM. Operating carrier mellom Amsterdam og Firenze var Meridiana fly.

Klager bestilte reisen den 17. februar 2010 på Widerøes nettsider.

Ved avreise 10. september ble klager kun sjekket inn til Amsterdam. Han fikk beskjed om å henvende seg hos KLM i Amsterdam for innsjekk videre til Firenze.

Ved ankomst i Amsterdam fikk de beskjed om at flight IG3422/KL3134 til Firenze var kansellert for lenge siden. Klager ble booket om til en avgang via Roma, han ankom Firenze 6,5 timer forsinket. Klager gikk dermed glipp av et kveldsarrangement han hadde sett frem til.

Klager er skuffet over at Widerøe unnlot å gi beskjed om kanselleringen. Han har vært i kontakt med flyselskapet flere ganger, men de fraskriver seg ansvaret. Widerøe sier det er operating carrier som er ansvarlig.

Klager krever kompensasjon.

KLM har i det vesentlige anført:

KLM har ikke blitt informert om kanselleringen mellom Amsterdam og Firenze av Meridiana fly. I henhold til EU forordning 261/2004 plikter operating carrier å informere marketing carrier, her Widerøe, eller klager om eventuelle endringer.

KLM kan i dette tilfellet dessverre ikke holdes ansvarlig.

Meridiana fly har i det vesentlige anført:

Flight IG3422/KL3134 ble tatt av rutetabellen allerede den 10. februar 2010, altså før klager bestilte reisen hos Widerøe.

Meridiana fly sendte derfor en «unable»-melding til Widerøe den 19. februar 2010, som betyr at dette flyet ikke opererer.

Det vises til e-post og utskrift fra Amadeus, fra Silverstone i KLM til Viviana i Meridiana fly, datert 2. mars 2011.

Meridiana fly kan derfor ikke holdes ansvarlig for at Widerøe, til tross for UN-meldingen, har solgt en billett på et fly som ikke opererer.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Normalt ved ruteendringer mottar Widerøe en melding via sitt booking system Amadeus.

I dette tilfellet har ikke Widerøe mottatt en slik melding på avgangen mellom Amsterdam og Firenze.

Widerøe anbefaler klager å ta saken med KLM.

Nemnda bemerker:

Ved kjøp/bestilling av en flybillett inngås avtale om transport over en bestemt strekning til en bestemt tid. Bestillingen gir begge parter plikter og rettigheter. Den reisende plikter bl.a. å betale avtalt beløp, og har som gjenytelse rett til transport på den aktuelle strekning til den avtalte tid. Flyselskapet har rett til betaling og plikt til å transportere den reisende som avtalt.

Fra tid til annen blir en avgang forsinket eller må kanselleres/innstilles. Konsekvensene av dette er regulert i forskjellige bestemmelser inntatt i lover, konvensjoner m.v., bl.a. luftfartsloven og EU forordning 261/2004. «Innstilt flygning» er i henhold til forordningen artikkel 2 l) «en planlagt flygning som ikke gjennomføres og som det var minst én reservasjon på». En ruteendring medfører således «innstillinger» dersom det er solgt minst en billett til den planlagte flygning.

Klager hadde billetter til flygningen Amsterdam - Firenze 10. september 2010. Som følge av en ruteendring kansellerte Meridiana fly denne flygningen.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Meridiana fly informerte om kanselleringen mer enn to uker før avgang. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, jf. forordningens artikkel 5 c) i). Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12. Dette gjelder i første rekke erstatning av økonomisk tap.

Flertallet finner det uklart om Widerøe ble informert om ruteendringen og hvorledes Widerøe eventuelt forholdt seg til denne informasjonen. Det er således uklart om Widerøe kan lastes for at klager ikke har mottatt informasjon om endringen. Flertallet finner etter omstendighetene ikke nødvendig å ta stilling til dette da klager ikke har anført eller dokumentert at han har lidt økonomisk tap.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, er av en annen oppfatning.

Etter EU forordning 261/2004 artikkel 5 skal de berørte passasjerer ved en innstilling tilbys standardkompensasjon i henhold til artikkel 8 med mindre « de opplyses» om

innstillingen mer enn to uker før planlagt avgangstid. Det er på det rene at klager ikke har blitt opplyst om innstillingen i henhold til bestemmelsen. Det er uklart hvem som kan lastes for at klager ikke har mottatt slik informasjon. Dette er imidlertid et forhold som må løses mellom de profesjonelle partene i saken og som klager ikke kan være skadelidende for.

Klager vil etter mindretallets vurdering således ha krav på standardkompensasjon på fra Meridiana fly i dette tilfellet. Det kan imidlertid ikke utelukkes at Meridiana fly vil kunne ha et regresskrav mot Widerøe dersom selskapet kan lastes for at klager ikke har mottatt informasjon om innstillingen.

På bakgrunn av flertallet vurdering traff nemnda slik

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.