

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Dato

04.11.2013

Saksnummer

277/13F

Tjenesteyter

Tyrkiareiser

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte den 2. april 2013 en reise t/r Bergen - Antalya for reise den 15. - 22. juni 2013. Den 24. april mottok klager ruteendring fra Tyrkiareiser, med nye avreisedatoer 13. - 20. juni. Klager mener de har krav på å reise på de dagene de har bestilt. De har ikke ferie de nye datoene, og heller ikke bosted i Tyrkia.

Klagerne valgte til slutt å reise 13. juni til 20. juni. Det fikk konsekvenser med tapt arbeidsinntekt i to dager og ekstraavgifter til hotell mv.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tyrkiareiser har i det vesentlige anført:

Med fare for at flyselskapet Sky Airlines skulle gå konkurs, så Tyrkiareiser seg nødt til å finne et nytt flyselskap, Tailwind Airlines. Hendelsen medførte en ruteendring.

Tyrkiareiser viser til Pakkereiseloven som sier at erstatning ikke kan kreves dersom:

«avlysningen eller den mangelfulle oppfyllelse skyldes hindring som ligger utenfor arrangørens kontroll og som han ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden og som verken han eller noen han er ansvarlig for, kunne unngå eller avverge følgene av.»

I Tyrkiareisers avtalevilkår står følgende:

«Informasjon om flytider, flyselskap og flytyper i programmet er foreløpige. Endelig informasjon fremgår av billetten, men kan endres etter at billetten er utstedt.»

Hendelsen ligger utenfor Tyrkiareisers kontroll. Klager kunne kansellere reisen, eller endre den innen tre dager. Kompensasjon utover dette er dessverre ikke mulig.

Det vises for øvrig til Tyrkiareisers brev.

Nemnda bemerker:

Klagerne hadde kun kjøpt flybilletter. Pakkereiseloven kommer da ikke til anvendelse.

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.

Klagerne hadde billetter til flygning 15. - 22. mai 2013. Bytte av flyselskap førte til at rutetidene måtte endres.

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskap/turarrangører fra tid til annen. De fleste flyselskap/turarrangører forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent for de fleste. Nemnda legger på bakgrunn av Tyrkiareisers informasjon til grunn at Tyrkiareiser hadde anledning til å endre avgangstiden.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende, og Tyrkiareiser må etter nemndas vurdering være ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendring. Etter nemndas vurdering er det ikke anledning til å begrense dette ansvaret i vilkårene.

Nemnda anbefaler at Tyrkiareiser erstatter klagerne økonomiske tap. Tapet må sannsynliggjøres. Dette kan gjøres ved attest fra arbeidsgiver om trekk av lønn, kvitteringer mv.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Tyrkiareiser erstatter klagerne tap.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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.