

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

18.04.2017

Saksnummer

2016-00629

Tjenesteytere

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise fra Oslo til Tehran via Dubai tur-retur, for reise 31. august - 30. september 2016. Den 20. juli mottok klager en ruteendring fra flyselskapet vedrørende returen. Flight EK159 fra Dubai til Oslo som opprinnelig skulle gå den 1. oktober kl. 04:15, var endret til 2. oktober samme tid.

Klager var utallige ganger i samtale med flyselskapet for komme frem til en bedre rute, uten å lykkes. Klager måtte til slutt bare akseptere alternativet Emirates la frem. Han valgte også å endre avgangen fra Tehran til Dubai fra 30. september til 1. oktober, for å unngå og søke visum til Emiratene og for å unngå hotellkostnader i Dubai.

Ruteendringen påførte klager utgifter til en ekstra natt på hotell i Tehran, USD 122, samt parkering på Gardermoen et ekstra døgn, kroner 44,50. Han fikk også en svært høy telefonregning som følge av alle telefonsamtalene med flyselskapet.

Klager krever refusjon av ovennevnte utgifter, samt kompensasjon for uttak av en ekstra feriedag.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

EK159 ble kansellert grunnet operasjonelle årsaker. Klager ble booket om til neste avgang, og hans connection flight ble endret tilsvarende. Klager kontaktet Emirates den 21. juli, han ble tilbudt gratis ombooking til valgfri dato, hotell i Dubai inklusive måltider, eller kansellering av returen mot refusjon. Klager avviste alle tilbud. Det vises til fremlagt utskrift av klagers bookinghistorie samt flyselskapets transportvilkår ved ruteendringer.

Emirates kontaktet klager den 22. juli, og de ble enige om å ombooke klager til den 1. oktober fra Tehran og videre til Oslo med connecting flight fra Dubai den 2. oktober. Klager krevde deretter refusjon av hotellutgifter i Tehran og parkering på Gardermoen.

Emirates avsto dette, og repeterte klagers valgmuligheter til ombooking samt hotell i Dubai, som nevnt over.

Emirates har i denne saken handlet i henhold til prosedyrer og flyselskapets vilkår. Ruteendringer skjer fra tid til annen. Emirates gjør sitt ytterste for å minimere konsekvensene en ruteendring medfører passasjerene. Det blir presentert gratis ombooking eller kansellering mot full refusjon dersom de nye rutetidene ikke blir godkjent av passasjerene.

Emirates kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg retten til ruteendring. En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning.

Hvis EU-forordning 261 / 2004 hadde kommet til anvendelse, ville en kansellering med minst to ukers varsel som her, ikke gitt grunnlag for standarderstatning, jf artikkel 5 og 7, men gitt passasjerer valget mellom refusjon av hele billettprisen og omruting på tilsvarende vilkår, jf forordningen artikkel 8, og forpleining, jf artikkel 9.

Slik nemnda ser det kommer imidlertid ikke forordningen til anvendelse her siden det her var tale om kansellering på returreisen med et ikke-europeisk flyselskap, jf artikkel 3 nr 1 bokstav b). Klageren kan således ikke kreve refusjon av utgifter i medhold av forordningen.

Forordningen er imidlertid ikke til hinder for ansvar på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Ruteendringer skaper ofte problemer og tap for den reisende. Slik nemnda ser det må flyselskap være ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendringer enten de har forsøkt å begrense dette ansvaret i vilkårene sine eller ikke, jf eksempelvis nemndas sak 2016 / 326.

Ruteendringen førte her med nødvendighet til en ekstra natt på hotell for klageren og hans reisefølge på til sammen 3 personer. Det er uklart hva som er grunnen til at flyselskapet ville dekke en ekstra natt på hotell i Dubai, men ikke i Tehran. Slik nemnda ser dette må det gå ut på ett. Klageren har krevd denne utgiften til en ekstra natt på hotell i Tehran erstattet med USD 122. Beløpet er dokumentert og ser ikke ut til å være bestridt. Nemnda anbefaler at flyselskapet erstatter denne utgiften.

Ruteendringen medførte med nødvendighet også økte parkeringsutgifter i Oslo. Nemnda anbefaler at denne merutgiften dekkes som krevd med NOK 44,50.

Nemnda anbefaler ikke at klageren får erstatning for tapt feriedag. Det er ikke dokumentert at han er påført noe økonomisk tap for dette.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Emirates erstatter klagerens merutgifter til hotell med USD 122 og til parkering med NOK 44,50.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Linda Olsen (Norwegian)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)
- Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)