

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet feilaktig informasjon.

Dato

22.05.2015

Saksnummer

528/14F

Tjenesteyter

Supersaver / Germanwings

Klager har i det vesentlige anført:

Den 10. november 2013 bestilte klager en reise t/r Oslo - Palma hos Supersaver, for reise den 11. - 21. april 2014, pris kroner 2 977. Den 25. mars 2014 mottok klager en e-post fra Supersaver om at utreisen var endret til 9. april, da avgangen den 11. nå var kansellert.

Klager hadde ikke anledning til å reise den 9. april. Da det ifølge reisebyrået ikke var mulig å endre til ny avgang den 11. april valgte han å avbestille reisen og booke nye billetter et annet sted. Billigste alternativ så kort tid før avreise var med Ryanair t/r fra Rygge til kroner 5 360.

Klager skulle reise sammen med andre, og det viste seg at avgangen den 11. april ikke var kansellert. Klager stiller seg sterkt kritisk til feilaktig informasjon fra Supersaver som medførte klager mye ekstraarbeid og en mye dyrere billett.

Klager krever differansen mellom gammel og ny billett, kroner 2 557.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver er kun en formidler av flybilletter. I Supersavers reisevilkår som klager må krysse av for å ha lest, står det at reisebyrået ikke tar ansvar for flyselskapenes endringer eller kanselleringer.

Supersaver viser til utskrift av klagers booking hvor det kommer frem at Germanwings kansellerte klagers utreise den 11. april, og booket han om til den 9. april. Supersaver kan ikke holdes ansvarlig for dette.

Supersaver har refundert klagers ubenyttede billetter, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Germanwings har ikke avgitt uttalelse til nemnda ut over å opplyse at flight 4U 7195 og 4U 7586 var forsinket med 30 minutter ved ankomst.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Germanwings ved nemndas e-post av 26. januar 2015 med frist til 9. mars 2015 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Germanwings har ikke avgitt uttalelse til nemnda ut over å opplyse at flight 4U 7195 og 4U 7586 var forsinket med 30 minutter ved ankomst.. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Germanwings informerte Supersaver om at klagers utreise den 11. april var kansellert, og at klager var ombooket til den 9. april. Supersaver, som er en formidler av flybilletter, informerte klager om dette. Supersaver er ikke ansvarlig for Germanwings disposisjoner, og nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for kravet mot Supersaver.

Klager hadde ikke anledning til å reise den 9. april. Han kjøpte ny billett til den 11. april med et annet selskap. Billetten var dyrere enn Germanwings-billetten.

Det viste seg senere at Germanwings avgang, som klager opprinnelig hadde bestilt billett til, likevel ble operert etter planen. Det er i sakens dokumenter ingen opplysninger om årsaken til dette. Nemnda vet således ikke om avgangen aldri har vært kansellert, om den har vært kansellert og senere satt opp på nytt eller om det er andre forklaringer.

Klager hadde en avtale med Germanwings om flygning til Palma den 11. april. Germanwings brøt denne avtalen, noe som førte til at klager ble påført en merutgift. Nemnda anbefaler at Germanwings erstatter klagers merutgift.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Germanwings erstatter klagers merutgift.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, 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.