

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klagers fly fra Boston til Norge ble kansellert og klager krever kompensasjon for dette.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

191/09F

Tjenesteyter

Icelandair

Klagers fly fra Boston til Norge ble kansellert og klager krever kompensasjon for dette.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt flybilletter t/r Bergen - Boston med retur 8. august 2008. Klagerne valgte denne avgangen da det var en lørdagsavgang. Noen uker senere kansellerte Icelandair denne avgangen, og klager mener at det er klare regler for hvordan flyselskapet skal gå fram når de gjør dette og viser til:

Icelandair Conditions of Carriage for Passengers and Baggage § 9.2.2.2.

«9.2 Cancellation, rerouting, delays etc.

For å gjøre det enkelt for flyselskapet foreslo klager følgende endringer på returen:

Oppgradering en serviceklasse på flybillettene, som fullt og endelig oppgjør. Det ble avslått.

Som andre alternativ ønsket klager å reise hjem med et annet selskap som hadde direktefly til Europa 8. august 2008. Dette ble også avslått. Klager med følge hadde da ikke andre reelle alternativ enn å reise hjem med neste direktefly, to dager senere enn planlagt. Klager ba om å få refundert differansen mellom lørdags- og mandagsavgang, slik den forelå på bestillingstidspunktet. De fikk avslag.

Icelandair har ikke svart på Flyklagenemndas henvendelse av 23. juli 2009, men har svart klager følgende.

Oppgradering var ikke mulig. Icelandair kunne tilby omruting Boston - New York - Keflavik - Bergen den 8. august eller Boston - Keflavik - Bergen den 10. august, alternativt full refusjon av billettene.

Klagerne valgte å reise den 10. august 2009.

Nemnda bemerker:

Flyvningen den 8. august 2009 fra Boston til Bergen via Keflavik ble kansellert.

Det fremkommer ikke hva som var bakgrunnen for dette. Siden informasjon om endringen ble gitt langt tid før avreise, antar nemnda at kanselleringen skyldes en ruteendring.

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.

Flyselskapet kan ikke ensidig bryte en inngått avtale uten at det gir de reisende rett til erstatning for eventuelle påførte utgifter. Klagerne måtte i dette tilfellet reise hjem to dager senere enn avtalt. Dersom de gjennom dette ble påført utgifter eller tap, for eksempel utgifter til hotell og/eller tapt arbeidsfortjeneste, anbefaler nemnda at Icelandair dekker dette. Utgiftene/tapet må sannsynliggjøres eller dokumenteres.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Icelandair dekker klagernes eventuelle ekstra utgifter eller påførte tap.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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.