

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever kompensasjon i følge EU forordningen 261/2004 på grunn av feilinformasjon om flyavgang, i forkant av sin returreise fra Nice, slik at han ikke rakk sin retur fra Nice til Trondheim.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

133/09F

Tjenesteyter

KLM

Klager krever kompensasjon i følge EU forordningen 261/2004 på grunn av feilinformasjon om flyavgang, i forkant av sin returreise fra Nice, slik at han ikke rakk sin retur fra Nice til Trondheim.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise 19. februar med retur 23. februar 2009 TRF-AMS-NCE sammen med sin kone. I forkant av reisen, 11. januar 2009, mottok han en e-post fra Amadeus om at returen var ombooket til et tidligere fly.

Dagen før avreise, 18. januar 2009, mottok klager en e-post om Online Check-in. Klager benyttet seg av det og fikk skrevet ut Boarding Pass, samtidig fikk han spørsmål om å skrive ut Trip Summary and Receipt, hvilket han gjorde.

Det var ikke mulig å foreta Online Check-in på hjemturen, da han ikke hadde tilgang til skriver. Da klager skulle reise hjem sjekket han avgangstiden på returen fra Nice på Trip Summary (17.20) og møtte opp på flyplassen to timer før avgang. Ved frammøte på flyplassen fikk han beskjed om at flyet hadde gått kl 12.05, og at det ikke lot seg gjøre å bringe dem til Norge samme dag. De ble booket om til en avgang neste dag, de overnattet og mistet en arbeidsdag.

Klager baserte seg på den ferskeste utskriften fra flyselskapet, skrevet ut dagen før avreise. Klager mener man må kunne stole på at flyselskapet har oversikt over ruteendringer. Det synes åpenbart at Online Check-in er en ny rutine, som ikke er testet helt ut, og som feilaktig henter frem gamle rutedata.

Klager mener at det er feil i KLMs Online Check-in, som har forårsaket at han har fått feil opplysning om avgangstid, om man ikke kan stole på flyselskapets ferskeste informasjon, hva skal man da stole på?

KLM har i det vesentlige anført:

Klager ble tilstrekkelig og innen lovbestemt tid informert om ombookingen den 11. januar 2009.

KLM hevder at de har ikke fått noen rapporter om at det har vært feil på deres Online Check-in system. Ei heller på deres Trip Summary, slik som klager hevder. KLM avviser derfor klagers krav om kompensasjon.

Nemnda bemerker:

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at klagers retur fra Nice ble fremskyndet til kl 12.05 som følge av 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.

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.

En ruteendring er en endring av flytider for en rekke fremtidige flyvninger. Selv om en endring vil kunne innebære at en kommer senere av gårde enn forutsatt eller en ikke kommer av gårde i det hele tatt, er en ruteendring etter nemndas vurdering ingen «forsinkelse» eller «innstilling». Forsinkelse/innstilling referer seg til en bestemt flyvning, mens en ruteendring referer seg til en rekke fremtidige flyvninger.

EU forordning 261/2004 har ingen bestemmelser om konsekvensen av ruteendringer. Bestemmelser om ruteendringer finnes heller ikke i lover eller konvensjoner.

Endret rutetid gir etter dette ikke grunnlag for standarderstatning etter EU forordningen.

Endret rutetid kan imidlertid gi den reisende rett til erstatning på vanlig kontraktsrettslig grunnlag.

Så vidt nemnda forstår er det i dette tilfellet enighet om at klager ble informert om ruteendringen 11. januar 2009. Partene er imidlertid uenige om den fremlagte Trip Summary and Receipt, der hjemreisetidspunktet er lik den opprinnelige, er skrevet ut etter dette tidspunkt, rettere ved Online Check-in den 18. februar 2009. Klager hevder også at han sjekket Trip Summary ved hjemreise. Den opprinnelige avgangstid sto fortsatt.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, samtlige medlemmer med unntak av forbrukerrepresentanten Lars Grøndal, er av den oppfatning at det i utgangspunktet har formodningen mot seg at Trip Summary ikke skulle gi oppdaterte ruteopplysninger. Flertallet kan imidlertid ikke se bort fra at en feil kan ha oppstått. KLM har ikke søkt å dokumentere at deres påstand er riktig. De har heller ikke fremkommet med konkrete anmerkninger til klagers innsigelser. Til tross for dette, finner flertallet etter en helhetsvurdering ikke sannsynliggjort at KLM har gitt ut uriktig informasjon om returflyvningen. Flertallet er således av den oppfatning at vilkårene for erstatning ikke er til stede.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentant Lars Grøndal, er uenig med flertallet.

Klager mottok to e-poster fra KLM som inneholdt e-billetter. Disse e-postene hadde fullstendig reiseinformasjon, men ingen direkte lenke til utskrift av Trip Summary på KLMs hjemmesider. Klager hadde derfor ingen grunn til å skrive ut noen reiseoversikt på dette tidspunktet. Dagen før avreise, 18. februar 2009, mottok klager en ny e-post fra KLM om online innsjekking. Denne e-posten ga ikke fullstendig reiseinformasjon og klager hadde derfor et insentiv til å skrive ut en fullstendig reiseoversikt. Som klager har dokumentert, kan et Trip Summary bestilles på KLMs nettsider i forbindelse med online innsjekking.

Mindretallet finner derfor at klager har sannsynliggjort at Trip Summary ble skrevet ut dagen før avreise. Informasjonen var på dette tidspunktet ikke korrekt i og med at tidspunktet for hjemreise var endret. Å legge til grunn en oversikt over reiseruten som er skrevet ut dagen før avreise fra flyselskapets egne hjemmesider er etter mindretallets oppfatning i tråd med hva som kan forventes av en vanlig aktsom passasjer.

På bakgrunn av overnevnte mener mindretallet at klager har sannsynliggjort at Trip Summary fra KLM var feilaktig og at klager ikke kan klandres for å ha lagt reiseoversikten til grunn. KLM bør derfor dekke klagers økonomiske tap som følge av feilinformasjonen.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Anniken Wallin, Austrian Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anniken Wallin, Austrian 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.