

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

08.04.2013

Saksnummer

700/12F

Tjenesteyter

Travelpartner / Ethiopian Airlines

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Roma til Oslo via Stockholm den 9. april 2012. Under to uker før avreise fikk klager beskjed av Travelpartner om at ET702 fra Roma til Stockholm var kansellert. Klager fikk tilbud om å reise enten 8. eller den 11. april.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, 400 euro per person. Videre krever klager refusjon av hotell- og matutgifter, til sammen 646 euro.

Travelpartner har i det vesentlige anført:

Travelpartner er kun formidler av flybilletter, og kan ikke stå ansvarlig for endringer flyselskapene utfører.

Før man får fullført en bestilling på Travelpartners nettside må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står det at flyselskapene kan, utenfor Travelpartners kontroll, på kort varsel endre eller innstille sine avganger. Det er den reisende ansvar å selv kontrollere sin reiserute for eventuelle endringer.

Klager må kontakte flyselskapet for eventuelle krav i denne saken.

Ethiopian Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda eller til klager.

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 Ethiopian Airlines ved nemndas e-post av 3. desember 2012 med frist til 14. desember 2012 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.

Ethiopian Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

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 mv., bl.a. luftfartsloven og EU forordning 261/2004. «Innstilt flygning» er i henhold til forordningen artikkel 2 l) «en planlagt flygning som ikke gjennomføres og som det var minst én reservasjon på». En ruteendring medfører således «innstillinger» dersom det er solgt minst en billett til den planlagte flygning.

Klager hadde billetter til flygning fra Roma til Oslo via Stockholm den 9. april 2012. Som følge av en ruteendring kansellerte Ethiopian Airlines flygningen fra Roma til Stockholm. Informasjonen om kanselleringen ble gitt Travelpartner mer enn to uker før avgang. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, jf. forordningens artikkel 5 c) i). Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent for de fleste. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Ethiopian Airlines hadde anledning til å endre avgangstiden.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende, og flyselskapet 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.

Som følge av ruteendringen ble klager påført utgifter til hotell og mat. Nemnda anbefaler at Ethiopian Airlines erstatter klagers nødvendige utgifter til hotell og mat.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ethiopian Airlines erstatter klagers nødvendige utgifter til hotell og mat.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Amine Bekkan Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Anders Vattekar, Air France KLM

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Bekkan Hansen, 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.