

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter som følge av ruteendring.

Dato

01.09.2017

Saksnummer

2016-01171

Tjenesteytere

Emirates

Expedia.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Mauritius til Oslo via Dubai den 9. september 2016. Den 20. juli mottok klager epost fra flyselskapet Emirates om at flight EK159 fra Dubai til Oslo med avgang 10. september kl 07.15 var endret til et døgn senere, 11. september.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell, mat og transport i Dubai, samt standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Samlet krav, kroner 9512.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Emirates har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Klager ble informert om ruteendringen per epost den 20. juli. Klager kontaktet Emirates den 25. juli og ba om gratis overnatting i Dubai som følge av ruteendringen. Dette ble avslått da det fantes ledige seter fra Mauritius til Dubai den 10. september som klager kunne blitt ombooket til uten ekstra kostnad.

Ruteendringer forekommer fra tid til annen. Når de oppstår kan passasjerer velge ombooking eller kansellering av reisen mot full refusjon. Klager valgte førstnevnte.

Da hendelsen fant sted på en flyplass utenfor Europa kan Emirates heller ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning etter EU-forordningen.

Expedia har i det vesentlige anført:

Expedia er en formidler av flybilletter og står ikke ansvarlig for ruteendringer utført av flyselskapene. Det vises til utskrift fra reisebyråets regler og vilkår.

Klager ble informert om ruteendringen 44 dager før avreise. Expedia informerte klager om at han måtte kontakte reisebyrået og bekrefte om den nye flytiden var ok. Klager kontaktet reisebyrået og bekreftet den nye avgangstiden fra Dubai, samt ba om overnatting i Dubai. Selv om Expedia ikke plikter det, ble det av godvilje utstedt en verdikupong på kroner 800 som klager kunne legge i hotellkostnaden i Dubai.

I henhold til Expedias vilkår har kundene krav på kroner 100 per person ved endring av rutetid mer enn 12 timer. Kroner 200 er overført klagers konto.

Expedia kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Nemnda bemerk

Flyselskapet Emirates har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda avgjør derfor saken på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

EU-forordning 261 / 2004 som regulerer passasjerenes og flyselskapenes rettigheter og plikter ved nektet ombordstigning, kanselleringer og forsinkelser, gjelder ikke for flygninger innen / mellom land utenfor EU- / EØS-området (tredjestater) og fra en tredjestat til en EU- / EØS-stat med et ikke-europeisk flyselskap, jf artikkel 3 nr 1.

Siden den aktuelle ruteendringen oppsto i Dubai og Emirates er et ikke-europeisk flyselskap, får ikke forordningen anvendelse.

Nemnda ser heller ikke at flyselskapet Emirates kan holdes ansvarlig for klagerens tap / merutgifter på annet grunnlag, jf forordningen artikkel 12, og viser til at klageren fikk informasjon om ruteendringen i god tid - 44 dager før avreise. For eksempel vil informasjon om ruteendringer mer enn 2 uker før avreise, ikke utløse rettigheter etter EU-forordningen.

Nemnda ser heller ikke grunnlag for å holde formidleren Expedia ansvarlig for klagerens tap / merutgifter. Formidlere av flybilletter er ikke ansvarssubjekter etter EU-forordningen og luftfartsloven. Klageren har fått umiddelbar informasjon om ruteendringen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Camilla Rise (NHO luftfart)
Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)