

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter grunnet ruteendring.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0766/15F

Tjenesteyter

Primera Air

Krav om refusjon av nye billetter grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Las Palmas den 24. januar 2015 kl. 12:15 med PF787. Da de ankom flyplassen fikk de beskjed om at flyet hadde gått kl. 08:55. Klager hadde ikke blitt kontaktet om ruteendringen, og har fått standarderstatning 400 euro per person av flyselskapet.

Klager hadde forhåndsbestilt hotell i to uker på Gran Canaria, og måtte kjøpe nye billetter med annet flyselskap, pris kroner 9 638 for to personer.

Utover standarderstatningen som er utbetalt, krever klager refusjon av nye flybilletter, samt refusjon av mat på flyet kroner 200 per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Primera Air beklager at klager ikke ble informert om ruteendringen. Flyselskapet har av den grunn utbetalt standarderstatning 400 euro per person.

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 Primera Air ved nemndas e-post av 2. juli 2015 med frist til 27. august 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 imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

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

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent. Nemnda legger således til grunn at flyselskapet har anledning til å endre avgangstidene.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Primera Air informerte ikke klagerne om ruteendringen. Selskapet har utbetalt en standarderstatning på 400 euro per person.

Primera Air plikter videre å refundere hele billettprisen, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Dersom billettprisen ikke er refundert, anbefales det gjort.

Klagerne fikk utgifter til nye billetter med Norwegian. Erstatning for disse utgiftene inngår i standarderstatningen, jf. EU-forordningen artikkel 12.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold i sitt krav om ytterligere erstatning. Dersom utgiftene til billetter med Primera Air ikke er refundert, anbefales det gjort.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold i sitt krav om ytterligere erstatning. Dersom utgiftene til billettene med Primera Air ikke er refundert, anbefales det gjort.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten 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.