

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2017-02087

Tjenesteytere

Travellink

RUSLINE

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til St. Petersburg t/r 25. juni - 2. juli 2017 med Rusline, bestilt hos Travellink. Den 29. juni kl 22.00 mottok klager melding fra Travellink om at Ruslines flight fra St. Petersburg til Bergen den 2. juli var kansellert, og at han måtte kontakte flyselskapet direkte for ombooking. Da klager kontaktet Rusline kunne de kun tilby ombooking til Oslo en dag tidligere den 1. juli. Flyselskapet ville ikke dekke reisen videre fra Oslo til Bergen.

Klager mistet en dag av ferien og fikk ingen informasjon om hva som var årsaken til kanselleringen.

Klager måtte selv ordne transport mellom Oslo og Bergen og endte med å ta tog, pris kroner 1 900 for to personer.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person for kanselleringen, samt refusjon av togutgifter, kroner 1 900.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

* Travellink har i det vesentlige anført:

Travellink ble informert om kanselleringen fra Rusline den 28. juni, og informerte videre klager den 29. juni. Klager kontaktet så Rusline og ble tilbudt ombooking til Oslo, da flyselskapet ikke lenger opererer til Bergen. Dersom klager hadde valgt å ikke akseptere tilbudet om ombooking til Oslo, hadde han hatt krav på full refusjon av returbilletten. Klager valgte å takke ja til ombookingen, og har derfor ingen rett til refusjon.

I henhold til Travellinks regler og vilkår som klager aksepterte ved bestilling, har reisebyrået ikke ansvar ved hendelser som har å gjøre med utførelse av reisen.

Travellink kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Travellinks brev.

* Rusline har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uke før planlagt avgangstid.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

Rusline har ikke avgitt uttalelse til nemnda, og nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Rusline kansellerte flyvningen den 28. juni av operasjonelle årsaker, dette er mindre enn to uker før avreise. Klager har følgelig rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, 250 euro per person. Klageren fikk tilbud om og aksepterte ny retur ett døgn tidligere, men ikke til endelig bestemmelsessted. Klager måtte selv ordne transport fra Oslo til Bergen, og pådro seg utgifter til togbilletter til kroner 1 900 for to personer. Nemnda anbefaler at Rusline dekker klagers dokumenterte utgifter til togbilletter, kroner 1 900.

Travellink var kun en formidler og kan ikke holdes ansvarlig for utførelsen av reisen.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Rusline utbetaler 250 euro per person, samt erstatter klagers dokumenterte utgifter til togbilletter, kroner 1 900.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)