

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Ombooking.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

166/09F

Tjenesteyter

KLM

Ombooking.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise 25. april 2009 kl 17.00 fra Marseille til Amsterdam, men flyavgangen ble endret, da flyselskapet så seg nødt til å bruke et mindre fly på strekningen. Klager ble ombooket til et fly med avgang kl 12.00 uten at han ble forespurt eller samtykket til dette. Klager ble i tillegg ombooket via Brussels. På grunn av ombookingen fikk ikke klager gjennomført sin planlagte seight-seeing i

Aix-en-Provence etter seks dagers arbeid i Aix. Dette var grunnen til at han hadde bestilt sin opprinnelige reise slik han hadde gjort.

Klager ber avklart om flyselskapet kan foreta en slik endring og ombooking, og om det er i følge bestemmelsene?

KLM har i det vesentlige anført i sitt svar til klager:

Flyselskapet beklager at klager ble utsatt for denne ombookingen, men det har mange hensyn å ta når de må ombooke folk fra et større til et mindre fly. Beklageligvis var flyselskapets direkteruter fullbooket, derfor ble klager ombooket via Brussels. Flyselskapet beklager hendelsen.

Nemnda bemerker:

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.

Med mindre det er uttrykkelig avtalt, kan flyselskapet ikke ensidig endre en inngått avtale med mindre det foreligger spesielle forhold. En endring vil etter omstendighetene kunne føre til rett til erstatning av faktiske utgifter.

Det fremkommer ikke av saken hvorfor KLM satt inn et mindre fly på strekningen. Nemnda kan således ikke ta stilling til om endringen var berettiget.

Med mindre det foreligger en overbookingssituasjon, hvilket det etter det opplyste ikke er tilfelle i denne saken, finnes det etter det nemnda kjenner til ingen konkrete regler om hvem som skal prioriteres i et tilfelle som det foreliggende. Mange selskap vil nok praktisere samme type prioritering som den KLM har redegjort for.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA

Anniken Wallin, Austrian Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA, Anniken Wallin, Austrian Airlines.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.