

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

17.10.2012

Saksnummer

183/12F

Tjenesteyter

Danish Air Transport

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Rygge dem 29. mars 2012 med DX676 kl. 15:45. Da han kom ut til Flesland oppdaget han at denne flighten ikke fantes lenger. Klager ble booket om til et Norwegian fly til Gardermoen da senere avganger til Rygge samme dag var fullbooket.

Flyselskaper hevder klager ikke fikk beskjed om kanselleringen da han hadde oppgitt feil e-post adresse ved bestilling, og skrevet onlin i stedet for online. Klager mener flyselskapet burde ha korrigert til online da onlin opplagt er feil adresse.

Klager krever refusjon av bussbillett Gardermoen - Rygge, kroner 265.

Danish Air Transport har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet anført:

Danish Air Transport sendte klager en e-post vedrørende kanselleringen til e-post adressen han oppga ved bestilling av reisen. Dersom klager oppga feil e-post adresse kan flyselskapet ikke klandres for dette.

Klager ble ombooket til et annet flyselskap til Gardermoen uten ekstra kostnader. Danish Air Transport kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

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 Danish Air Transport ved nemndas e-post av 18. april 2012 med frist til 30. mai 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 imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

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

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen var innstilt som følge av ruteendring. 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.

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.

Det er uklart for nemnda hvorfor klager ikke fikk informasjon om ruteendringen. Sett hen til at klager hadde mottatt billetter per e-post synes det ikke som om han har oppgitt feil e-post adresse.

Danish Air Transport har omrutet klager med Norwegian til Gardermoen. Nemnda anbefaler at flyselskapet erstatter utgifter til reise Gardermoen - Rygge, som var det endelige bestemmelsesstedet for den avtalte flygningen med Danish Air Transport. Bussbilletter en oppgitt til kroner 265.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Danish Air Transport betaler klager 265 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.