

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

12.05.2020

Saksnummer

2019-03315

Tjenesteytere

Mytrip

LOT Polish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for to personer t/r Ålesund - Krakow med nettreisebyrået Mytrip, 5. - 9. juni 2019. Returreisen skulle være på følgende oppsatte tider:

LO3906 KRK-WAW. 14.55-15.45

LO483 WAW-OSL 16.50-18.55

SK1336 OSL-AES 20.50-21.45

Den 13. mai mottok klager informasjon om at det var oppstått en ruteendring på returen som gjorde at reisen ikke lot seg gjennomføre. LO483 mellom Warszawa og Oslo den 9. juni kl 16.50 var endret til 10. juni kl 07.50. Klager tok gjentatte ganger kontakt med Mytrip, men mottok kun autosvar. Da klager fikk kontakt med flyselskapet fikk de valget mellom å reise en dag tidligere eller en dag senere hjem fra Warszawa. Grunnet opplegg i Warszawa valgte klager å reise hjem en dag senere.

Klager krever tapt arbeidsfortjeneste en dag, samt ekstra utgifter til mat og en ekstra natt på hotell. Klager presiserer at klagen ikke rettes mot flyselskapet, men bare Mytrip. Videre har klager ikke hverken tallfestet eller dokumentert sitt krav på tross av gjentatte anmodninger fra sekretariatet med beskjed om at saken kan bli avsluttet som ufullstendig.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LOT Polish Airlines har i det vesentlige anført:

Dessverre ble flight LO483 overbooket, og klager ble nektet ombordstigning. LOT Polish Airlines har utbetalt standarderstatning til klager for denne hendelsen.

LOT Polish Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav om ytterligere erstatning.

Mytrip har i det vesentlige anført:

Den 30. januar bestilte klager en reise fra Ålesund til Krakow t/r. Den 11. mai mottok Mytrip en ruteendring i klagers bestilling som påvirket hennes returreise.

Mytrip er i henhold til sine reisevilkår kun en formidler av flybilletter og står ikke ansvarlig for tidendringer, forsinkelser eller kanselleringer. Det er flyselskapets ansvar å hjelpe passasjerer ved ruteendringer.

Mytrip kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager hadde bestilt en reise for to personer t/r Ålesund - Krakow 5. - 9. juni 2019. Den 13. mai mottok klager informasjon om at det var oppstått en ruteendring på returen som gjorde at reisen ikke lot seg gjennomføre. Da klager fikk kontakt med flyselskapet fikk de valget mellom å reise en dag tidligere eller en dag senere hjem fra Warszawa. Grunnet opplegg i Warszawa valgte klager å reise hjem en dag senere.

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 uker før planlagt avgangstid.

LOT har betalt standarderstatning til klager. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk- og ikke-økonomisk tap.

Klager krever imidlertid ytterligere erstatning fra Mytrip til dekning av utgifter til mat, hotell og tapt arbeidsinntekt som følge av ruteendringen.

Forordningen er ikke til hinder for ansvar på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12.

Klager har presisert at dette kravet utelukkende rettes mot Mytrip og ikke flyselskapet, og hun har hverken tallfestet eller dokumentert sitt krav på tross av gjentatte anmodninger fra sekretariatet med beskjed om at saken kan bli avsluttet som ufullstendig dersom anmodningen ikke etterkommes.

Klager har hatt flere muligheter for å dokumentere sitt krav. Nemnda finner det beklagelig at klager ikke har etterkommet forespørslene fra sekretariatet. Erstatningskravet fremstår som ufullstendig, og nemnda finner på denne bakgrunnen ikke å kunne behandle dette.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

På grunn av koronakrisen er saken behandlet av én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Joachim Sponheim (SAS)