

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om prisavslag/erstatning som følge av endring av avreisedato på flybilletter.

Dato

18.06.2010

Saksnummer

268/09F

Tjenesteyter

Solia AS

Krav om prisavslag/erstatning som følge av endring av avreisedato på flybilletter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte flybilletter hos Solia t/r Oslo - Sharm El Sheik med utreise torsdag 17. desember 2009 og hjemreise 31. desember 2009. Bestillingene ble gjort 17. juni og 21. august 2009. Klager fikk tilsendt «Billett - Reisebevis» samme dag som bestillingene ble gjort. På reisebeviset fremkom også reisetidene for reisen.

Det ble bestilt hotellrom i Sharm El Sheik for perioden fra og med torsdag 17. til og med 31. desember 2009. Det var tre personer som skulle reise sammen, to fra Oslo, den tredje hadde bestilt flybilletter via Norwegian t/r Bergen - Oslo i tilknytning til turen.

Klager mottok 24. september brev fra Solia hvor avreisetidspunktet var blitt endret til søndag 20. desember 2009 og hjemreise 3. januar 2010. Som årsak til endringen ble følgende oppgitt: «På grunn av endringer i vårt totale flyprogram for vinteren ser vi oss nødt til å endre reise dag fra torsdager til søndager for våre reiser til Sharm El Sheik.»

Det fremkommer ingen opplysninger som tilsier at årsaken til endringen skyldes forhold utenfor Solias kontroll.

Klager viser til understående punkter i Solias «Vilkår ved kjøp av kun flyreise»:

7. Solia kan kansellere den enkelte reise dersom det ikke melder seg tilstrekkelig antall reisende på en avgang eller en serie avganger. Skriftlig varsel om slik kansellering må være kommet frem til kunden senest 30 dager før avreise. 8. Solia kan kansellere en reise uten erstatningsansvar dersom reisen ikke kan gjennomføres som følge av hindringer utenfor Solias kontroll og som Solia med rimelighet ikke kunne ventes å ha tatt i betraktning da avtalen ble inngått, og som verken Solia eller noen av Solias samarbeidspartnere kunne unngå eller avverge følgene av.

Slike hindringer kan etter omstendighetene være krig eller krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de foran nevnte.

Det står ingenting i klagers «Billett - Reisebevis» som tilsa at det kunne skje endringer av dato for turen.

Klager viser til at det står i vilkårenes punkt 7 at reisen kan kanselleres dersom det ikke melder seg tilstrekkelig antall reisende på en avgang, men det står ikke at dette kan gjøres uten erstatningsansvar.

Tvert imot er det naturlig å forstå punkt 8 i vilkårene slik at Solia bare kan kansellere en reise uten erstatningsansvar dersom reisen ikke kan gjennomføres som følge av hindringer utenfor Solias kontroll og som Solia med rimelighet ikke kunne ventes å ha tatt i betraktning da avtalen ble inngått, og som verken Solia eller noen av Solias samarbeidspartnere kunne unngå eller avverge følgene av.

Solias beslutning om å endre dato for utreise og hjemreise tre dager frem i tid i forhold til den opprinnelige avtalen, har medført at klager måtte bestille tre ekstra netter på hotellet i Sharm El Sheik. Klager fikk imidlertid ikke kansellert hotellbestillingen for de tre første opprinnelige døgnene. I tillegg må flybilletten t/r fra Bergen endres.

Klager har fremmet krav ovenfor Solia om prisavslag/erstatning for de økonomiske kostnadene de ble påført som følge av Solias beslutning om å endre reisedagene.

Kravet omfatter følgende utgifter:

Total sum som kreves dekket kr 8.915,25

Klager har i sine tilleggsopplysninger til ført at det var ikke opplyst i brevet fra Solia av 24. september 2009 om at de kunne booke om til et annet reisemål eller kansellere reisen og få pengene tilbake. I brevet fremkom det kun at tidspunktene for flybillettene hadde blitt endret med 3 dager.

Formålet med klagers reise var en familiesamling og å avbestille var av den grunn ikke et alternativ.

Solia har avslått klagers krav.

Solia har i det vesentlige anført:

Solias reiser til Sharm El Sheik for vinteren 2009/2010 ble kansellert på grunn av for lavt antall bestilte reiser til dette reisemålet.

Men de tilbød, i brev av 22. september 2009, sine gjester som ønsket å reise til Sharm El Sheik, å reise om søndager i stedet.

Klager og hennes reisefølge ble tilbudt en flyreise 3 dager senere enn bestilt, alternativt å booke om til et annet reisemål eller kansellere reisen.

Endringen ble varslet i god tid. Solia viser til at de ikke kan yte erstatning for en hotellreservasjon som ikke kan refunderes når varsel om innstilt avgang er gitt så lang tid i forveien.

Når det gjelder tilslutningsbilletter anbefaler Solia sine kunder å bestille tilslutningsbilletter som kan endres uten gebyr, og viser til «Viktig informasjon» på deres nettsider.

Solia avviser klagers krav.

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.

I dette tilfellet hadde Solia tatt forbehold om at reisen kan kanselleres dersom det ikke melder seg tilstrekkelig antall reisende på en avgang eller en serie avganger, jf «Vilkår ved kjøp av kun flyreise» pkt. 7 i «Viktig informasjon». Bestemmelsen må sees i sammenheng med alminnelig vilkår for pakkereiser pkt 6.1 der det fremkommer at arrangøren kan kansellere den enkelte reise dersom det ikke blir solgt det antall plasser eller beleggsandel som arrangøren i sine respektive betingelser har satt om vilkår for å avvikle reisen. Avlysing etter denne bestemmelse gir ikke rett til erstatning ut over refusjon av innbetalt beløp.

Flynemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at vilkårene for å kansellere reisen som følge av for få påmeldte var til stede i dette tilfellet. Retten til kansellering følger direkte av det forbehold som er tatt ved salget av flybilletten, og nemnda er av den oppfatning at en slik kansellering ikke gir rett til erstatning.

Nemnda finner det uheldig at Solia i sitt brev av 22. september 2009 gir en uklar forklaring på endringen. Rett informasjon om endring og rettigheter følger av e-post av 28. september 2009.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap 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.