

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter ved kansellering.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-01447

Tjenesteytere

RusLine

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (to personer) skulle reise fra Oslo til St. Petersburg 5. mai 2017 kl. 12.55. Ved ankomst flyplassen oppdaget klager at flyvningen var kansellert.

Klager tok kontakt med kontoret til Rusline i Moskva, og ble booket om til samme reiserute dagen etter. Klager med følge tok inn på hotell i påvente av ny avgang. Flyvningen gikk til planlagt tid dagen etter, og klager med reisefølge ankom St. Petersburg nesten en dag forsinket.

Klager har fremsatt krav til Rusline om refusjon av ekstra kostnad til hotell og mat, til sammen 2 296 kroner. Klager har kontaktet Supersaver, men de viser til at selskapet ikke er ansvarlig for forsinkelser eller kanselleringer da de kun selger flybilletter for flyselskapene.

Klager fastholder kravet, og ber om at Rusline refunderer de ekstra utgiftene som påløp i forbindelse med den kansellerte flyvningen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Rusline har ikke svart klager eller nemnda i denne saken.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver er en formidler av flybilletter, og står ikke ansvarlig for selve utførelse av reisen, ruteendringer, kanselleringer eller forsinkelser. Supersaver viser til sine reisevilkår som klager krysset av for å ha lest ved bestilling av reisen.

I denne saken kan Supersaver bekrefte at flyselskapet Rusline aldri gav reisebyrået beskjed om kanselleringen før selve avreisedagen, Supersaver viser til fremlagt PNR-historie.

At klager er misfornøyd med flyselskapets omrutingsalternativ er forhold utenfor Supersavers kontroll.

Supersaver avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM).

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Formidlere av flybilletter vil kunne bli holdt ansvarlig for tap som følge av mangelfull formidling av informasjon på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

Reisebyrået har fremlagt dokumentasjon som bekrefter at flyselskapet Rusline ikke gav reisebyrået beskjed om kanselleringen før selve avreisedagen. Reisebyrået er etter dette ikke ansvarlig for klagers tap.

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 tredje ledd. Klagen er forelagt Rusline ved nemndas e-post av 3. juli 2017 med frist til 14. august 2017 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.

Rusline har ikke svart nemnda.

Nemnda legger etter dette til grunn at klager ikke fikk informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid og dermed har krav på standarderstatning med 250 euro etter artiklene 5 og 7.

Klager ble booket om til en flyvning ett døgn senere og tok inn på hotell i påvente av ny avgangstid. Klager har bostedsadresse i Kongsberg som er to timers kjøring fra Gardermoen. Etter nemndas syn var det rimelig at klager tok inn på hotell i denne situasjonen, og klager har etter dette krav på dekning av hotellutgifter og mat i ventetiden i medhold av artikkel 9.

Nemnda anbefaler at klager gis standarderstatning med 250 euro per person og i tillegg refusjon av ekstra kostnader til hotell og mat med til sammen 2 296 kroner.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Rusline betaler til klager standarderstatning med 250 euro per person og i tillegg refunderer utgifter til hotell og mat med tilsammen 2 296 kroner.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Joachim Sponheim (SAS)