

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av billetter grunnet ruteendring.

Dato

27.04.2012

Saksnummer

478/11F

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Krav om standarderstatning og refusjon av billetter grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte den 15. juni 2011 reise fra Bergen til Antalya for seg og sin familie hos Detur. Klager valgte Detur blant annet fordi ruten var direkte og dermed mest behagelig ved reise med barn. Reisen skulle foregå den 10. juli med retur henholdsvis 17. og 24. juli.

Den 18. juni mottok en i reisefølget sms om at reiseruten og flytidene var endret. Både utreisen og returen skulle nå gå via Trondheim. Utreisen den 10. juli kl. 09:45 fikk avreise først kl. 23:15, og returen den 17. og 24. juli ble forskjøvet fra kl. 05:00 til kl. 16:30.

Klager kontaktet Detur flere ganger for å klage. Detur kunne forklare at ruteendringen var forårsaket av dårlig salg fra Trondheim og Bergen slik at disse rutene måtte slås sammen. Klager ble tilbudt kompensasjon på kroner 400 per person noe hun avslo.

Klager er skuffet over at de fikk en helt annen vare enn det de bestilte, og at ruteendringen medførte en lite hyggelig start på ferien.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, samt refusjon av billettene totalt kroner 24 340.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Detur har i det vesentlige anført:

I henhold til Alminnelige Vilkår pkt 6 kan Detur endre eller kansellere en reise. Grunnet lavt salg fra Trondheim og Bergen ble denne ruten slått sammen. Alternativet hadde vært at ruten ble kansellert.

Denne ruteendringen medførte at reiseruten ble endret med kun 2 ½ timer. Detur kan derfor ikke se grunn til å skulle refundere flybillettene.

Detur ønsker å gi klager en kompensasjon på 400 kroner per person, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Deturs brev.

Nemnda bemerker:

Klager har kjøpt flybilletter med Detur. Hun har ikke kjøpt en pakkereise. Alminnelige vilkår for pakkereiser, som Detur henviser til, får således ikke anvendelse på forholdet. Detur har ikke opplyst om eventuelle andre spesielle vilkår eller betingelser for passasjerer som kun kjøper flyreise.

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Detur endret flygningen ved å slå reisen sammen med en annen flygning.

Endringen gir etter nemndas vurdering ikke grunnlag for erstatning etter EU forordning 261/04, som regulerer det transporterende flyselskaps forpliktelser og ansvar ved nektet ombordstigning, forsinkelser og innstillinger, da klager ble varslet om endringen i tilstrekkelig tid før avgangen jf. forordningens artikkel 5 c). Nemnda viser til at endringen i dette tilfellet ble foretatt av Detur, det selskap som hadde chartret hele maskinen, og som klager hadde inngått avtale med.

Klagerne ble fraktet frem til bestemmelsesstedet, og nemnda kan ikke se at det er grunnlag for refusjon av billettprisen. Klagerne fikk imidlertid en flyreise som avvek fra det avtalte. Dette påførte klagerne ulempe, men ikke utgifter. Detur har tilbudt klagerne en kompensasjon på 400 kroner per person. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale kompensasjon ut over dette. Dersom kompensasjonen ikke er utbetalt anbefales det gjort.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke.

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.