

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter til nye billetter som følge av ruteendring.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

1387/15F

Tjenesteyter

Tripmonster.no

Krav om erstatning av utgifter til nye billetter som følge av ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise tur retur Kristiansand til New York via Amsterdam. Utreise den 5. november 2015 kl. 07:50 med KL1206 og hjemreise den 22. november 2015 kl. 19:56 med DL475.

Da klager sjekket reisen var DL475 fra New York til Amsterdam endret fra kl. 19:56 til kl. 16:34. Dette førte til at klager ikke hadde mulighet til å rekke flyet.

Klager kontaktet selskapet, men ble fortalt at det ikke var mulig å endre, eller kansellere flyvningen mot refusjon.

Senere fikk klager tilbud om ombooking, men klager hadde allerede bestilt nye billetter.

Klager stiller seg kritisk til at flytiden ble endret 1. september, men at det ikke kom beskjed om ombooking før 8. oktober.

Klager krever refusjon av utgifter for nye billetter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tripmonster.no har i det vesentlige anført:

Tripmonster hadde ikke noen alternativ å tilby klager på tid endringen fra New York med Delta. Flybillettene som var booket var ikke refunderbare.

Tripmonster tar seg av tidtabellsendringer i en kronologisk rekkefølge etter hvem som har avgang først. Flyselskapet kunne ikke tilby refusjon og klager ble deretter tilbudt å booke om uten ekstra kostnader.

Tripmonster mener at de ikke kan holdes erstatningsskyldige for at kunden bestilte nye billetter før de fikk tilbud om ombooking. Ruteendringen var utenfor deres kontroll og det er flyselskapet som er ansvarlige.

Tripmonster tilbyr en kompensasjon på kroner 300 i gavekort.

Tripmonster kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Tripmonsters brev.

Nemnda bemerker:

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent. Nemnda legger således til grunn at flyselskapet hadde anledning til å endre avgangstiden fra New York.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Flyselskapet informerte om flygningen innen fristen. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevet.

Ved en kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 8.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager den 31. august 2015 ved en tilfeldighet oppdaget at flyselskapet hadde fremskyndet avreisen fra New York med om lag tre og en halv time. Klager kontaktet Tripmonster 1. september 2015 da endringen ikke passet, med forespørsel om billettene kunne endres til et senere tidspunkt eller om han kunne avbestille billettene. Nemnda legger videre til grunn at Tripmonster svarte at siden klager hadde en billigbillett, var den ikke refunderbar/mulig å endre. Nemnda viser til klagers oppsummering i epost av 14. oktober 2015 til Tripmonster og Tripmonsters svar i epost av 20. oktober 2015.

Klager valgte på denne bakgrunn å kjøpe nye billetter med andre selskap.

Tripmonster er en formidler av flybilletter og er ikke ansvarlig for flyselskapenes handlinger, herunder ruteendringer. Tripmonster har imidlertid et ansvar overfor kunden til å videreformidle informasjon fra flyselskapene. Tripmonster må videre forutsettes å være kjent med passasjerenes sentrale rettigheter overfor flyselskapene.

Som det fremgår ovenfor er nemnda av den oppfatning at det var uriktig av Tripmonster den 1. september 2015 å opplyse klager om at billettene ikke kunne endres/refunderes i dette tilfellet. EU-forordningen går foran flyselskapenes vilkår. Det er for øvrig etter nemndas vurdering grunn til å tro at flyselskapet ville ha endret returbilletten til et senere tidspunkt dersom Tripmonster hadde bedt om dette den 1. september.

Feilinformasjonen fra Tripmonster førte til at klager kjøpte nye billetter med andre selskap. Han ble påført en utgift på NOK 7 844. Tripmonster er etter nemndas vurdering ansvarlig for det tapet klager ble påført, og nemnda anbefaler at Tripmonster erstatter klagers tap.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Tripmonster erstatter klagers tap på NOK 7 844.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Camilla Rise, NHO Luftfart

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.