

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

21.04.2020

Saksnummer

2019-01911

Tjenesteytere

Flightfinder.no

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for tilsammen tolv personer fra Kristiansand til København den 10. mai 2019 kl 16.10 med ankomst kl 17.15. Reisens formål var en bedriftsreise. Den 7. mai oppdaget klager tilfeldig at avreisetidspunktet var endret til kl 14.35. Klager hadde ikke på noe tidspunkt blitt informert om dette verken av reisebyrået Flightfinder eller flyselskapet Widerøe.

Klager kontaktet reisebyrået, men ble henvist videre til flyselskapet. Da klager driver næring, og de reisende var ansatte i butikken, var det ikke mulig å stenge den og reise kl 14.35 for alle tolv. Klager kontaktet Widerøe, og flyselskapet gikk etter mye om og men med på å endre avgangen til kl 06.00 for fire av de reisende (to ansatte med ledsagere), mens de resterende åtte reiste kl 14.35. To av de som reiste kl 06.00 kunne da betjene telefonen sammen med vikarer mens resten av bedriften var på reise senere på dagen.

Klager krever følgende utgifter refundert:

Arbeid 7 timer à kr 750/time

Kjøring 60 km à kr 5/km

Vikar innleie 4 timer à kr 750/time

Totalt krav kr 8 550.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder hevder de har informert klager om ruteendringen i tide, og at de dermed ikke er erstatningspliktig.

Widerøe viser til fremlagt utskrift av klagers bookinghistorie som viser at flyselskapet informerte Flightfinder om ruteendringen allerede den 24. januar. Widerøe har av godvilje hjulpet klager med ombooking av reisen.

Nemnda bemerkar

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. 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).

Klager hevder han ikke ble informert om ruteendringen, og at han selv tilfeldig oppdaget denne tre dager før avreise. Widerøe har fremlagt utskrift av bookinghistorien som viser at Flightfinder ble informert om ruteendringen den 24. januar 2019. Flightfinder på sin side hevder de ikke mottok ruteendringen før den 7. mai. Reisebyrået har ikke dokumentert påstanden.

Det er imidlertid flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004, også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå, og dette har unnlatt å videreformidle beskjed om kanselleringen til passasjerer. Flyselskapet er i henhold til EU-dommen vist til over i disse tilfellene eventuelt henvist til å søke regress hos den ansvarlige for at passasjerer ikke ble informert, dersom nasjonal rett åpner for dette.

Etter dette er det nemndas flertalls syn - leder og forbrukerrepresentanten - at Widerøe er erstatningsansvarlig i denne saken. Flertallet anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro per person.

Klager anfører at han pådro seg utgifter til vikarer, kjøring, samt tapt arbeidsinntekt. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger klagers utgifter (kroner 8 550). Disse utgiftene må anses dekket av standarderstatningen.

Mindretallet - flybransjens representanter - mener at reisebyrået må kunne holdes ansvarlige da de ikke har dokumentert anførselen om at de mottok melding om ruteendring så sent som 7. mai. Mindretallet mener det blir et urimelig utfall dersom flyselskapet i en slik situasjon må søke regress fra reisebyrået der de tilsynelatende har gjort alt de kan, og korrekt.

Saken er behandlet av én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5-(5).

Nemndas leder har i denne saken med stemmelikehet dobbeltstemme, jf. transportklagenemndforskriften §5-5 (6)

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro per person, tilsammen 3 000 euro.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)