

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

09.07.2013

Saksnummer

092/13F

Tjenesteyter

Qatar Airways / Internasjonal Tours AS

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte den 13. juni 2012 en reise hos Internasjonal Tours AS, fra Oslo til Bangkok via Doha med Qatar Airways, og videre til Trang med annet flyselskap. Reisen skulle finne sted den 3. januar 2013 kl. 15:00.

Da klager ankom Gardermoen avreisedagen, fikk han beskjed om at flyet hadde gått kl. 10:55. Klager hadde ikke mottatt noen informasjon om ruteendringen, selv om Qatar Airways informerte reisebyrået både 22. juli og 30. august.

Klager måtte ta inn på hotell på Gardermoen og kjøpe nye billetter fra Bangkok til Doha.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person. Videre krever klager refusjon av hotell- og flybillettutgifter, til sammen kroner 2 446.

Internasjonal Tours AS har i det vesentlige anført:

Klager bes henvende seg til flyselskapet som er den ansvarlige for ruteendringen.

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

Da klager i dette tilfellet bestilte sin reise via et reisebyrå, er det agentens plikt å informere passasjerene om eventuelle ruteendringer.

Qatar Airways plikt i dette tilfellet var å informere reisebyrået. Flyselskapet viser til utskrift av bestillingshistorikken til klagers reservasjon, hvor det kommer frem at Qatar Airways informerte Internasjonal Tours AS om ruteendringen både den 22. juli og den 30. august.

Qatar Airways har oppfylt sin plikt i denne saken og kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Qatar Airways brev.

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.

Fra tid til annen blir en avgang forsinket eller må kanselleres/innstilles. Konsekvensene av dette er regulert i forskjellige bestemmelser inntatt i lover, konvensjoner mv., bl.a. luftfartsloven og EU-forordning 261/2004. «Innstilt flygning» er i henhold til forordningen artikkel 2 l) «en planlagt flygning som ikke gjennomføres og som det var minst én reservasjon på». En ruteendring medfører således «innstilling» dersom det er solgt minst en billett til den planlagte flygning.

Klager hadde billetter til flygning 3. januar 2013 kl. 15.00. Som følge av en ruteendring kansellerte Qatar Airways denne flygningen. Informasjonen om kanselleringen ble gitt selger av billetten, Internasjonal Tours, mer enn to uker før avgang. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, jf. forordningens artikkel 5 c) i).

Nemnda bemerker at standarderstatning etter EU-forordning kun kan pålegges transportøren, her Qatar Airways, hvis vilkårene er til stede for det. Turarrangør eller agent er ikke pliktig til å betale standarderstatning selv om de er å laste for mangelfull informasjon eller lignende.

Som selger av billetter plikter Internasjonal Tours å informere den reisende om vesentlige endringer, slik som her om ruteendringen. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Internasjonal Tours ikke videreformidlet beskjeden om ruteendring til tross for at de ble informert om endringen den 22. juli og 30. august 2012. Nemnda legger til grunn at klager på grunn av dette ble påført en ekstraavgift på 2 446 kroner. Internasjonal Tours må lastes for ikke å ha oppfylt sin informasjonsplikt, og nemnda er av den oppfatning at de plikter å erstatte klagers tap.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Internasjonal Tours erstatter klagers tap på 2 446 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Mabel Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.