

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av ruteendring.

Dato

08.06.2012

Saksnummer

429/11F

Tjenesteyter

Travelpartner / Air Berlin

Krav om erstatning som følge av ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra London til Rijeka og retur den 25. juni - 2. juli.

Mer enn 14 dager før avreise mottok klager en e-post fra Travelpartner om ruteendring på returen til den 3. juli kl. 09:35 med en mellomlanding på 2 t 15 min i Düsseldorf. Klager aksepterte endringen.

I ferien så klager tilfeldigvis at Travelpartner hadde sendt nok en e-post med melding om at flyselskapet hadde endret returen på nytt. Avreise var nå kl. 17:00 den 3. juli, med to mellomlandinger på henholdsvis 30 og 50 minutter. Da klager reiste med to barn under 3 år var denne løsningen uakseptabel.

Da Travelpartner ikke klarte å finne en bedre løsning enn dette, ble klager tvunget til å kansellere returen og kjøpe nye billetter. Klager brukte to dager av ferien på å arrangere ny returreise, som ble via Gardermoen med overnatting fra 2. - 3. juli.

Klager krever refusjon av ny returreise, kroner 11 539. Den opprinnelige returreisen er refundert av Travelpartner, kroner 3 802.

Klager krever videre refundert hotell- og transportutgifter på Gardermoen.

Travelpartner har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Air Berlin har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker:

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.

Klagen er forelagt Travelpartner ved nemndas brev av 5. september 2011 med frist til 17. oktober 2011 for eventuelle bemerkninger. I brevet 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.

Klagen er forelagt Air Berlin ved nemndas e-post av 28. februar 2012 med frist til 10. april 2012 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.

Travelpartner og Air Berlin har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

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 m.v., 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 «innstillinger» dersom det er solgt minst en billett til den planlagte flygning.

Dersom en flygning innstilles, skal passasjerene tilbys en standarderstatning med mindre flyselskapet opplyser om innstillingen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. forordningens artikkel 5 nr. 1 c) i. Erstatningsplikten påligger flyselskapet.

Det er uklart for nemnda når flyselskapet informerte om den siste endringen. Det er videre uklart hvor lang tid det tok før Travelpartner ga informasjonen videre. I mangel av andre opplysninger finner nemnda det ikke godtgjort at Air Berlin informerte Travelpartner om denne endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Air Berlin plikter således å betale klager en standardkompensasjon på 250 euro per person.

Klagerne kunne ikke akseptere den nye endringen og fant en alternativ reiserute. De ble ved dette påført en ekstraavgift. De krever denne dekket av Travelpartner. Etter nemndas vurdering er det ikke grunnlag for det. Travelpartner er kun selger/formidler av billettene og er således ikke ansvarlig for selve flygningen eller endringer i rutetidene. Et eventuelt ansvar tilligger flyselskapet. Etter nemndas vurdering er det imidlertid heller ikke grunnlag for å kreve ekstraavgiftene dekket av Air Berlin. Flyselskapet tilbød omruting i henhold til forordningen, og nemnda kan ikke se at de ekstraavgifter klager ble påført var nødvendige.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Air Berlin utbetaler en standarderstatning på 250 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.