

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

11.01.2018

Saksnummer

2017-00808

Tjenesteytere

BMI

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise fra Stavanger til Newcastle t/r for reise 7. - 12. april 2017. Den 8. februar mottok klager beskjed om at returen var flyttet til den 13. april. Klager aksepterte ny retur et døgn senere, da retur et døgn tidligere ville medført at hun hadde gått glipp av avtaler i England, samt en natt på forhåndsbetalt hotell.

Klager pådro seg utgifter til mat og overnatting et ekstra døgn 77 GBP.

Klager krever refusjon av hotellutgifter 77 GBP, samt en rimelig godtgjørelse for måltider.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

BMI har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Travellink har i det vesentlige anført:

Klager har kun booket flybilletter med Travellink, hun har selv arrangert overnatting på egen hånd.

Travellink har kontaktet flyselskapet BMI som dessverre ikke vil refundere utgifter til overnatting. BMI sier klager kan velge å enten reise den 11. april, den 13. april eller så kan klager avbryte reisen mot full refusjon. Travellink viser til fremlagt utskrift av sine regler og vilkår vedrørende ruteendringer.

Travellink ble informert om ruteendringen den 7. februar, og klager fikk beskjed påfølgende dag. Hun fikk tilbud om ombooking til 11. april, men valgte selv ombooking til 13. april. Travellink booket om billetten etter hennes eget ønske, og kan ikke se å ha gjort noe galt.

Travellink kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uke før planlagt avgangstid.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

Flyselskapet BMI informerte Travellink som informerte klager innen fristen. Klageren fikk informasjon 8. februar om at flygningen 12. april var flyttet til 13. april, og hun ble gitt valget mellom denne datoen, en flygning dagen før, 11. april eller refusjon av billettprisen. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevd. Forordningen er imidlertid ikke til hinder for ansvar på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12.

Ruteendringer skaper ofte problemer og tap for den reisende, og flyselskapet må etter nemndas vurdering være ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendring. Klageren aksepterte ny retur ett døgn senere, da retur ett døgn tidligere ville medført at hun hadde gått glipp av avtaler i England, samt en natt på forhåndsbetalt hotell. Klager pådro seg utgifter til mat og overnatting ett ekstra døgn, 77 GBP.

BMI har ikke avgitt uttalelse til nemnda, og nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda har forståelse for at det er kjedelig med en ruteendring som i denne saken. Passasjerer fikk imidlertid beskjed svært lang tid i forveien, men valgte å stå ved bestillingen på tross av tilbud om full refusjon av billettprisen. På denne bakgrunn kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

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

Nemndas representantar

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)