

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

08.06.2012

Saksnummer

009/12F

Tjenesteyter

Amisol

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt reise fra Torp til Sharm El Sheikh for reise den 6. januar 2012.

Den 14. desember 2011 fikk klager telefon fra Amisol om at flyavgangen dessverre var kansellert grunnet for få påmeldte, og at klager var booket om på avgangen fra Gardermoen to dager senere 8. januar.

Dette medførte en fem timers biltur til flyplassen i stedet for to, for familien som bor i Arendal. Klager er svært skuffet over at et reiseselskap bare kan kansellere på dette grunnlaget, uten å forstå hvilke konsekvenser det kan få for passasjerene. For at ikke utreisen skulle bli for lang for klagers fire år gamle barn valgte de å dele opp reisen og overnatte i Oslo fra 7. - 8. januar.

Klager fikk tilbud om å kansellere reisen mot full refusjon. Men så tett opp til avreise var det umulig å finne tilsvarende reise til samme pris. Den eneste årsaken til at klager valgte Amisol var at de hadde avgang fra Torp.

Klager har fått store ekstrakostnader i forbindelse med hendelsen som hun krever erstattet: gebyr for ombooking av hotell kroner 450, hotell i Oslo kroner 1 000, mat og drikke et døgn kroner 1 500, bensin kroner 400, bompenger kroner 140, taxi kroner 150, flytoget kroner 450, fly Oslo - Kristiansand kroner 2 150. Totalt krav kroner 6 240.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Amisol har i det vesentlige anført:

Den 14. desember besluttet Amisol å kansellere sine flyvninger fra Torp til Sharm El Sheikh grunnet lavt belegg.

I Amisols reisevilkår står det at selskapet i spesielle tilfeller kan kansellere en flyreise innen 14 dager før avreise. Gjestene får da nytt tilbud som i størst mulig grad tilsvarer opprinnelig reise.

Amisol tok personlig kontakt med klager og tilbød reise den 8. januar fra Gardermoen med avgang kl. 14:45. Opprinnelig avgangstid fra Torp den 6. januar var kl. 12:15. Det tar omtrent to timer å komme seg fra Torp til Gardermoen, Amisol stiller seg derfor svært undrende til klagers krav på over 6 000 kroner for blant annet hotell i Oslo, utgifter til mat og drikke, taxi, flytog samt flyreise.

Amisol kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Amisol har begrunnet avslaget med henvisning til alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 6.1. Klagerne hadde imidlertid kun kjøpt flybilletter. Som det fremkommer av Amislols hjemmesider, gjelder ikke pakkereiseloven eller alminnelige vilkår for pakkereiser i slike tilfeller.

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.

Klager hadde billetter til flygning 6. januar 2012. 19. mars 2010. Flygningen ble kansellert. Informasjonen om kanselleringen ble gitt mer enn to uker før avgang. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, jf forordningens artikkel 5 c) i). Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

Det fremkommer av Amisol hjemmesider under overskriften «Kun for fly» at endring av avreisedager, avreisetider og sted kan forekomme. Det står ikke noe om når dette kan gjøres eller om det kan gjøres uten ansvar for utgifter passasjerene blir påført.

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskap/turarrangører fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent for de fleste. Nemnda legger på bakgrunn av Amislols informasjon til grunn at Amisol hadde anledning til å endre avgangstidene.

Amisol har i sine vilkår for bestilling av kun flybilletter ikke tatt forbehold om å kunne avlyse flygningen pga. for få solgte billetter. Det kom således overraskende på klager at dette skjedde. Et generelt forbehold om at «endring av avreisedager, avreisetider og sted» kan etter nemndas vurdering ikke gi Amisol rett til enhver endring uten ansvar for eventuelle utgifter passasjerene blir påført som følge av endringen.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Amisol må erstatte klagerens nødvendige og påregnlige utgifter som følge av endringen. Reisen ble i dette tilfellet flyttet fra

fredag til søndag, og flyplass ble endret fra Torp til Gardermoen. Endringen påførte klagerne ca. to timers ekstra kjøring hver vei. Nemnda er av den oppfatning at Amisol bør dekke klagers ekstraavgifter til kjøringen. Sett hen til tidspunkt for ankomst og avreise, kan nemnda ikke se at det var påregnelig eller nødvendig med overnatting i Oslo eller fly til Kristiansand. Endringen førte også til at klagerne måtte gjøre om på hotellbestillingen i Egypt. Utgifter til dette er oppgitt til kr 450.

Nemnda anbefaler etter en samlet skjønnsmessig vurdering at klagerne gis en samlet erstatning på 1 000 kroner.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klagerne gis en erstatning på 1 000 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.