

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til nye returbilletter som følge av feil informasjon fra flyselskapet.

Dato

25.06.2018

Saksnummer

2017-01941

Tjenesteytere

Ukraine International Airlines

Air Baltic

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise med Air Baltic fra Kiev (KBP) til Stavanger (SVG) via Riga (RIX) 27. juli 2017 kl.18.50. Flyvningen fra Kiev til Riga ble kansellert og det ble satt opp ny flyvning med Ukraine Airlines PS185 med avgang fra Kiev kl.14.45.

Klager hadde opprinnelig bestilt gjennomgående bagasje fra Kiev til Stavanger. Ved innsjekk hos Ukraine Airlines ble det informert om at dette ikke var mulig, og at klager måtte hente ut og sjekke inn bagasjen ved ankomst i Riga.

Dette resulterte i at klager ikke rakk videre flyvning fra Riga til Stavanger. Ukraine International Airlines la skylden på Air Baltic. Siden klager ikke kom noen vei med flyselskapet, og det ikke var flere avganger den kvelden, måtte de overnatte på gulvet i flyplassen. Klager med reisefølge kjøpte selv nye returbilletter påfølgende dag og fikk således en ekstra kostnad på 23 623,24 kroner.

Klager krever derfor at flyselskapet refunderer ekstra utgiften til returbillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken er både Ukraine Airlines og Air Baltic innklaget, men kun Air Baltic har besvart sekretariatets henvendelse:

Air Baltic viser til mottatt klage på en hendelse som oppstod like før flyvningen med PS185 fra Kiev til Riga 27. juli 2017. Denne flyvningen ble operert av Ukraine International Airlines, som hadde mulighet til å sørge for at klagers bagasje ble sjekket inn til endelig ankomststed i Stavanger. Dette ble dessverre ikke gjort av selskapets personell og klager med følge rakk derfor ikke videre flyvning fra Riga. Siden dette er en feil som ligger hos

Ukraine Airlines er det de som er ansvarlige for ekstraplattformene som klager med følge pådro seg.

Air Baltic kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ekstra utgifter som følge av feil informasjon gitt av Ukraine Airlines.

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. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Ukraine International Airlines ved nemndas e-post av 12. september 2017 med frist til 24. oktober 2017 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. Ukraine International Airlines har ikke avgitt svar innen fristen.

Nemnda legger følgende faktum til grunn:

Billetten ble kjøpt gjennom Air Baltic, men den aktuelle flyvningen ble operert av Ukraine International Airlines som hadde mulighet til å sørge for at klagers bagasje ble sjekket inn til endelig ankomststed i Stavanger. Dette ble ikke gjort av selskapets personell, og klager med følge rakk derfor ikke videre flyvning fra Riga. Ukraine International Airlines la skylden på Air Baltic. Siden klager ikke kom noen vei med flyselskapet, og det ikke var flere avganger den kvelden, måtte de overnatte på gulvet i flyplassen. Klager med reisefølge kjøpte selv nye returbilletter påfølgende dag og fikk således en ekstra kostnad på 23 623,24 kroner.

Det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig etter EU-forordningen. I henhold til artikkel 2 bokstav b, er et «transporterende luftfartsselskap» et «lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har avtale med denne passasjerer».

Denne flyvningen ble operert av Ukraine International Airlines. Air Baltic var i dette tilfellet en ren formidler av billetter, og hadde ikke ansvar for flygningen.

Nemnda anser at den feilen som ble begått av Ukraine International Airlines påførte klager med reisefølge et økonomisk tap. Klager har oppgitt dette til kr 23 623,24 som var utgifter til nye returbilletter påfølgende dag. Dette tapet var nærliggende og påregnelig hensett til situasjonen, og tapet er dokumentert.

Nemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ukraine International Airlines betaler erstatning til klager med NOK 23 623,24.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)