

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering ruteendring.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

280/11F

Tjenesteyter

Air Baltic

Krav om erstatning grunnet kansellering ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Kiev via Riga 8. mars 2011. Først da hun ankom Flesland på avreisedagen fikk hun beskjed om at flyet fra Bergen til Riga var kansellert.

Klager måtte kjøpe ny billett med SAS for å rekke flyet videre fra Riga til Kiev. Klager krever denne utgiften refundert, kr 3.605.

Air Baltic hevder de har sendt beskjed om kanselleringen, men kan ikke fremlegge bevis på dette. Klager har kun fått refundert flyskatt på strekningen Bergen - Riga, ca kr 400.

Air Baltic har i det vesentlige anført:

Air Baltic sendte skriftlig beskjed om kanselleringen til klagers e-post adresse den 3. og den 23. desember, med tilbud om ny avreise den 7. mars. Det vises til utskrift av klagers bestilling.

Flyselskapet fikk ingen tilbakemelding fra klager før den 8. mars. Klager valgte å kjøpe ny billett fremfor å benytte seg av gratis omruting til den 7. mars.

I henhold til EU forordningen er flyselskapene fritatt for utbetaling av kompensasjon når klager er gjort oppmerksom på kanselleringen minst to uker før avreise.

Air Baltic kan ikke imøtekomme klagers krav.

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 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 8. mars 2011. Som følge av en ruteendring kansellerte Air Baltic denne flygningen. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at informasjonen om kanselleringen ble gitt mer enn to uker før avgang. Nemnda viser til utskrift fra Air Baltics reservasjonssystem. 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.

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent for de fleste. Nemnda legger til grunn at Air Baltic hadde anledning til å endre avgangstiden.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende, og flyselskapet må etter nemndas vurdering være ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendring. Etter nemndas vurdering er det ikke anledning til å begrense dette ansvaret i vilkårene.

Klager ble tilbudt omruting den 7. mars 2011. Dersom hun hadde benyttet dette alternativet, hadde hun unngått utgifter til ny billett med SAS. Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter bemerker at informasjon om fremskutt flyavgang er en svært viktig informasjon, og manglende kunnskap om endringen kan lett føre til at man ikke rekker flyet. Flertallet er av den oppfatning at det av denne grunn må stilles strenge krav til informasjonen som gis. Informasjonen må gis på en klar og direkte måte slik at informasjonen ikke misforstås eller overses. Flyselskapet/agenten bør videre forsikre seg om at informasjonen er mottatt/forstått. Etter flertallets vurdering er det ikke tilstrekkelig kun å sende en mail, sms eller et brev om en slik endring. Flyselskapet/agenten må i tillegg forsikre seg om at beskjednen er mottatt og akseptert. Det hender at brev ikke kommer frem, telefonnummeret kan være uriktig eller ikke bruk. Det samme gjelder for mail, som kan bli stanset av for eksempel kundens spamfilter.

Flertallet er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Air Baltic må lastes for ikke å ha forsikret seg om at informasjonen kom frem til klager. Flertallet viser til at Air Baltic ikke fikk svar på sin utsendte mail, og således var klar over at klager ikke hadde akseptert endringen. Air Baltic burde da etter flertallets vurdering gjort ytterligere forsøk på å komme i kontakt med klager. Som følge av manglende informasjon ble klager påført ekstraavgifter, og flertallet anbefaler at Air Baltic erstatter disse.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at Air Baltic har gitt tilfredsstillende informasjon. Mindretallet viser til at Air Baltic sendte to mailer om endringen. Det må etter mindretallets vurdering være klagers ansvar at mailene ikke ble lest.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Air Baltic erstatter klagers ekstraavgifter.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.