

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

11.09.2018

Saksnummer

2017-02416

Tjenesteytere

Airngo

Vueling Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Den 23. oktober 2016 bestilte klager en t/r reise fra Stavanger til Barcelona 22. juni - 1. juli 2017 hos reisebyrået Airngo. Utreisen gikk fint.

Den 30. juni mottok klager sms fra Airngo om at alt var klart for returreisen påfølgende dag. Da klager møtte til innsjekk den 1. juli fikk han beskjed om at Vuelings flight VY2701 med avgang kl 18.40 ikke lenger var operativ og at avgangen hadde blitt kansellert for lenge siden.

Klager fikk tak i nye billetter påfølgende dag med Norwegian, og tok inn på hotell. Airngo har refundert klagers ubenyttede returbillett.

Klagers forsikringsselskap vil ikke refundere hans utgifter da årsaken til kanselleringen er ukjent. Klager har vært i kontakt med Vueling per telefon og med Airngo, men begge selskap fraskriver seg alt ansvar og henviser til den andre part.

Klager krever:

- Nye flybilletter kr 8 204 med fratrekk av opprinnelige billetter kroner 1 470, totalt kroner 6 734
- Hotellovernatting kroner 1 879
- Bussbilletter kroner 248

Klager har her ikke tatt med kostnader til middag og lunsj i Barcelona.

Samlet krav kroner 8 861.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

* Vueling har i det vesentlige anført:

Vueling viser til utskrift fra klagers bookinghistorie som viser at flyselskapet sendte informasjon om kanselleringen allerede den 10. november 2016 kl 10.57 GMT til reisebyrået Airngo. Videre kommer det frem av bookinghistorien at reisebyrået samme dag kl 13.41 bekrefter å ha mottatt informasjon om kanselleringen.

Vueling har informert om ruteendringen/kanselleringen mer enn 14 dager før avreise, og kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav.

* Airngo har i det vesentlige anført:

Avtalen for flyvningen tegnes mellom kunden og flyselskapet, Airngo fungerer kun som en formidler og er dermed ikke en del av avtalen. Flyselskapet er ansvarlig for gjennomføring av transporten.

Som formidler har Airngo et ansvar om å informere kundene om eventuelle ruteendringer eller kanselleringer. I dette tilfellet har ikke Vueling informert Airngo om at ruten mellom Barcelona og Stavanger ble kansellert, det var derfor ikke mulig for reisebyrået å videreformidle denne informasjonen til klager.

Airngo viser til utklipp av klagers bestillingshistorie som viser at klagers reservasjon fremdeles står aktiv og har status som FLOWN, dette til tross for at flyvningen aldri fant sted. Dette beviser at Vueling aldri fjernet denne flyvningen fra bestillingen.

Airngo kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav. Klager bes henvende seg til flyselskapet.

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 uker før planlagt avgangstid.

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

Nemnda legger til grunn at klager med reisefølge (to personer) pådro seg utgifter til nye flybilletter, hotell og buss for tilsammen kroner 8 861.

Flyselskapet Vueling har fremlagt utskrift av klagers bookinghistorie som viser at flyselskapet sendte informasjon til reisebyrået Airngo den 10. november 2016 kl 10.57

GMT om at ruten VY2701 mellom Barcelona og Stavanger var kansellert. 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.

Reisebyrået Airngo har forklart til nemnda at Vueling aldri gav reisebyrået beskjed om kanselleringen. Nemnda har bedt om og mottatt kopi av bookinghistorien som imidlertid viser at reisebyrået mottok informasjon om kanselleringen den 10. november kl 10.57 GMT, slik også flyselskapet hevder:

VY2701 P 01JUL 6 BCNSVG HX3 1840 2150
RF-HDQRMVY 101057 CR-HDQ RM VY 10NOV1057Z

Airngo hevder at klagers reservasjon hadde status som FLOWN til tross for at flyvningen aldri fant sted, og at dette beviser at Vueling aldri fjernet flyvningen fra bestillingen. Nemnda er kjent med at et flysegment som ikke fjernes fra en booking vil ha status som FLOWN selv om klager ikke reiste eller om flysegmentet ikke fjernes fra bookingen. Flyselskapet meldte fra om kanselleringen og flysegmentet fikk status som HX. Bookinghistoriene nemnda har mottatt fra både flyselskapet og reisebyrået bekrefter at dette ble gjort. På reiser kjøpt hos reisebyrå er det imidlertid kun reisebyrået som kan fjerne flysegmentet fra bookingen. Dette er ikke gjort i denne saken, og klager ble ikke informert om ruteendringen / kanselleringen.

Nemnda mener reisebyrået Airngo må stå ansvarlig for at klager ikke ble informert om ruteendringen / kanselleringen på et tidligere tidspunkt, og anbefaler at reisebyrået dekker klagers dokumenterte utgifter til nye flybilletter kr 8 204 med fratrekk av opprinnelige billetter kroner 1 470, hotellovernatting kroner 1 879, og bussbilletter kroner 248.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Airngo refunderer klagers dokumenterte ekstraavgifter med kroner 8 861.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Camilla Rise (NHO luftfart)
Borgar Sandvik
Joachim Sponheim (SAS)