

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

### Dato

04.12.2018

### Saksnummer

2017-03017

### Tjenesteytere

Alitalia

KLM

Supersaver

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge på tilsammen tre personer skulle reise t/r Stavanger - Bologna via Amsterdam 8. - 11. juni 2017.

Før avreise fikk klager beskjed om at de var booket om til å fly via Roma, men ved ankomst Amsterdam fikk de beskjed om at de likevel ikke hadde plass på flyet via Roma. Klager fikk hjelp av KLM og ble booket om til senere fly, og ankom Bologna mer enn fem timer forsinket.

På returen den 11. juni ble klager og reisefølget nektet ombordstigning, og de endte opp med å kjøpe nye returbilletter hjem påfølgende dag med Lufthansa for tilsammen kroner 10 700 hver. De måtte ta inn på hotell og fikk utgifter til mat og drikke.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt 4 900 euro i utgifter til nye billetter, hotell, mat og drikke.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

\* Supersaver har i det vesentlige anført:

Den 1. februar 2017 bestilte klager en reise for tre personer på Supersavers nettside t/r Stavanger - Bologna. Klager krysset av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at Supersaver ikke står ansvarlig for å informere om ruteendringer, og at den reisende selv må kontrollere flytidene sine og kontakte flyselskapene direkte ved uregelmessigheter.

Etter at denne ruteendringen fant sted skrev KLM om billettene. Supersaver mistet etter dette kontroll over bestillingen.

Supersaver kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

\* Alitalia har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

\* KLM har i det vesentlige anført:

Endringene i denne bestillingen ble gjort av Alitalia.

KLM viser til fremlagt utskrift av klagers bookinghistorie med forklaringer. Reiseruten var som følger (bekreftet og utstedt på Alitalia-dokument):

KL1200 08JUN SVGAMS HK3 1200 1335  
AZ7741 08JUN AMSBLQ HK3 1445 1635  
AZ7740 11JUN BLQAMS HK3 1305 1510  
AZ3756 11JUN AMSSVG HK3 1610 1735

Den 6. mars gjør Alitalia en ruteendring, AZ7741 og AZ7740 Amsterdam - Bologna - Amsterdam kanselleres og klager med reisefølge bookes om til å fly via Roma.

AZ7741 08JUN AMSBLQ UN3 1445 1635 - kansellert  
AZ7740 11JUN BLQAMS UN3 1305 1510 - kansellert

Ny reiserute på disse strekningene:

AZ 109 08JUN AMSFCO TK3 1750 2000  
AZ1321 08JUN FCOBLQ TK3 2115 2210  
AZ1314 11JUN BLQFCO TK3 1215 1315  
AZ 110 11JUN FCOAMS TK3 1430 1700

Imidlertid viser det seg at de nye tidene ikke passer med klagers flyvning fra Amsterdam til Stavanger på returen. AZ110 lander i Amsterdam kl 17.00, mens klager har videreförbindelse fra Amsterdam til Stavanger kl 16.10. Alitalia endret derfor bookingen på ny og endrer avreise fra Bologna til den 10. juni kl 12.15.

Klager tar så kontakt med KLM, selv om han egentlig skulle ha kontaktet Alitalia. KLM prøver av godvilje å hjelpe klager med å booke tilbake opprinnelig plass på direkte fly mellom Amsterdam og Bologna kl 14.45. Da dette ikke går, booker KLM klager på neste direktefly fra Amsterdam til Bologna med avgang kl 20.15.

Deretter kansellerer Alitalia klagers billett fra Amsterdam til Stavanger den 11. juni, da klager ikke hadde møtt opp til avgang den 10. juni.

KLM kan ikke stå ansvarlig for Alitalias kanselleringer, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Klager bes henvende seg til Alitalia.

### **Nemnda bemerker**

På bakgrunn av det som er fremkommet legger nemnda følgende til grunn:

Klager og hans reisefølge på tilsammen tre personer skulle reise t/r Stavanger - Bologna via Amsterdam 8. - 11. juni 2017 med Alitalia.

Før avreise fikk klager beskjed om at de var booket om til å fly via Roma, men ved ankomst Amsterdam fikk de beskjed om at de likevel ikke hadde plass på flyet via Roma. Klager fikk hjelp av KLM og ble booket om til senere fly, og ankom Bologna mer enn fem timer forsinket.

På returen den 11. juni ble klager og reisefølget nektet ombordstigning, og de endte opp med å kjøpe nye returbilletter hjem påfølgende dag med Lufthansa for tilsammen kroner 10 700 hver. De måtte ta inn på hotell og fikk utgifter til mat og drikke.

Problemene som oppstod skyldtes en ruteendring foretatt av Alitalia som klager ikke hadde fått beskjed om.

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskaper fra tid til annen. En ruteendring som her, innebærer kansellering av en avtalt flygning, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 2 bokstav l). Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM).

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Formidlere av flybilletter vil kunne bli holdt ansvarlig for tap som følge av mangelfull formidling av informasjon på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

I dette tilfellet fant ruteendringen sted tre måneder før avreise. Alitalia hadde anledning til å foreta endringen så lang tid i forveien uten å komme i ansvar. Billettene var kjøpt gjennom reisebyrået Supersaver som var den som hadde kontakt med klager. Supersaver ble informert om ruteendringen da melding om ruteendringer kommer på en schedule-change-kø til reisebyrået. Kunden får ikke beskjed om at det har oppstått en ruteendring om ikke reisebyrået informerer ham om det.

Supersaver hevder å være uten ansvar for det som skjedde siden KLM skrev om billettene etter ruteendringen, og da mistet Supersaver kontroll over bestillingen. Dette medfører etter nemndas syn ikke riktighet. Endringene i denne bestillingen ble gjort av Alitalia. KLM har fremlagt en utskrift som viser klagers bookinghistorie og som bekrefter dette.

Videre mener Supersaver å være uten ansvar fordi klager krysset av for å ha lest selskapets regler og vilkår hvor det kommer frem at Supersaver ikke står ansvarlig for å informere om ruteendringer, og at passasjerene selv må kontrollere flytidene sine og kontakte flyselskapene direkte ved uregelmessigheter.

I reisebyråets vilkår er ordlyden imidlertid følgende:

"Flyselskapene kan, utenfor Supersavers kontroll og med kort varsel, endre flytidene og innstille fly. Den reisende har selv ansvar for å kontrollere flytidene for ut- og hjemreise, og dette gjøres direkte med flyselskapene."

Slik nemnda forstår dette vilkåret, gjelder det kanselleringer og endrede flytider som oppstår på kort varsel, rett før avreisetidspunktet og følgelig er utenfor selskapets kontroll. I dette tilfellet ble Supersaver informert om ruteendringen hele tre måneder på forhånd uten å ta kontakt med kunden. Det var ikke utenfor Supersavers kontroll å varsle kunden i god tid slik selskapet etter nemndas syn pliktet. Dersom Supersaver hadde reagert med det samme ruteendringen fant sted, ville problemet for klager ikke oppstått. Reisebyrået kunne følge med bestillingen hele veien, men ignorerte endringsmeldingen. Det er reisebyrået som er ansvarlig for at bestillingen er i orden ved avreise, både på utreise og retur.

På bakgrunn av det som er kommet frem i denne saken er det nemndas oppfatning at klager, som følge av at Supersavers uaktsomhet, led et økonomisk tap som Supersaver plikter å erstatte.

Nemnda anbefaler etter dette at Supersaver betaler til klager dokumenterte utgifter til nye billetter, hotell, mat og drikke.

Hverken Alitalia eller KLM har etter nemndas syn noe ansvar i denne saken. Standarderstatning skal følgelig ikke utmåles.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Supersaver betaler dokumenterte utgifter til nye billetter, hotell, mat og drikke.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)