

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

### Dato

05.06.2018

### Saksnummer

2017-02069

### Tjenesteytere

KILROY Norway A/S

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Kilroy Travels med Qatar Airways t/r Oslo - Jakarta via Doha for to personer, utreise lørdag 17. juni kl 09.35, og retur 17. juli 2017.

På avreisedagen viste det seg at flyselskapet hadde foretatt en ruteendring som gjorde at flyet allerede var dratt da klager møtte opp til innsjekk på Gardermoen. Klager hadde ikke på noe tidspunkt blitt informert om denne ruteendringen.

Hadde det ikke vært for at Qatar Airways var behjelpelig med ombooking til søndag kveld, hadde ikke klager kommet seg avgårde på ferie, da Kilroy hadde stengt hele helgen. Klager gikk glipp av to feriedager, samt opplevelser på destinasjonen. Kilroy har valgt å refundere klagers utgifter, kroner 2 053, samt erstatning for tapte feriedager med kroner 1 080 for to personer, men klager mener de også har krav på standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

EU-forordning 261/2004 er en ordning hvor flyselskapene kan bli pliktig til å utbetale erstatning til kundene ved uregelmessigheter. Dette er ikke tilfelle i denne saken. Den 11. april mottok Kilroy en ruteendring fra Qatar Airways som viser at avgangstiden fra Oslo ble endret fra kl 09.35 til kl 08.50. Kilroy mottok like etterpå en ny ruteendring fra flyselskapet hvor avgang kl 08.50 ble endret til kl 028.40. Det vises til fremlagt utskrift av bookinghistorien. Disse ruteendringene ble ikke fanget opp av Kilroys systemer grunnet en teknisk feil. Reiseselskapet beklager dette.

I henhold til Kilroys regler og vilkår anbefales det at kundene sjekker reisetidene senest en dag før avreise i tilfelle endringer.

Kilroy er likevel enig i at denne ruteendringen ikke skal påføre klagerne noen kostnader, Kilroy har derfor valgt å refundere utgiftene de hadde for forhåndsbetalt tog, hotell og innenlandsfly på destinasjonen, kroner 2 053, samt to dagsandeler på tilsammen kroner 1 080.

Kilroy mener forordningen ikke kommer til anvendelse i denne saken, og reiseselskapet kan heller ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Det vises for øvrig til Kilroys brev.

### **Nemnda bemerker**

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. En ruteendring som her, innebærer kansellering av en avtalt flygning, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 2 bokstav I). 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. Flyselskapet er imidlertid ikke årsaken til at klager ikke fikk informasjon om ruteendringen. Dette var reisebyråets feil. Formidlere av flybilletter vil kunne bli holdt ansvarlig for tap som følge av mangelfull formidling av informasjon, men da på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

Kilroy har akseptert å dekke klagers økonomiske tap. Noe erstatningsansvar utover det har ikke reisebyrået.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav på standarderstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav på standarderstatning.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)