

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (12.09.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har gitt beskjed om at Transavia Airlines ikke følger nemndas vedtak.

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om om standarderstatning for kansellert avgang, samt refusjon av utgift til ny flybillett.

#### Dato

30.08.2023

#### Saksnummer

2022-02919

#### Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

KLM

Transavia Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter på Booking.com og skulle reise med KLM den 3. juli 2022 fra Bergen via Amsterdam til Faro. Først ble flyet fra Bergen til Amsterdam flyttet til 2. juli. Det fikk klager beskjed om den 17. juni og han aksepterte denne endringen. Tidlig i juli ble flyvningen fra Amsterdam til Faro kansellert, noe klager aldri fikk beskjed om, men fant det ut da han søkte på flightnummeret og ringte KLM. Deretter ringte klager til Booking.com flere ganger for å få booket om billetten til KLM sitt lavprisselskap Transavia Airlines. Dette nektet Booking.com for at var mulig. Klager sendte en e-post med detaljert informasjon om hva han trengte hjelp til og hvilke alternativer klager hadde funnet som kunne være aktuelt å booke om til, men han fikk kun beskjed om å ringe. Via telefon ble han nektet ombooking. Klager kjøpte derfor en ny billett selv fra Amsterdam til Faro med Transavia Airlines den 3. juli og betalte 270 euro for denne.

Deretter reiste klager som planlagt fra Bergen med KLM den 2. juli til Amsterdam og fra Amsterdam til Faro med Transavia Airlines den 3. juli. Returreisen ble benyttet som planlagt. Den 3. juli fikk klager imidlertid en e-post fra KLM med ny billett fra Bergen via Frankfurt til Faro med avreise den 4. juli 2022. Denne beskjeden kom selvsagt for sent til at denne reisen kunne benyttes. Klager stiller spørsmål ved utydelig og feil informasjon i forbindelse med utsendelse av nye billetter fra Booking.com. Mye tyder på at flyet fra Amsterdam til Faro var kansellert allerede før den 17. juni 2022.

Klager krever refusjon av utgift på 270 euro for ny billett med Transavia Airlines, samt standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for kansellert avgang. KLM har avslått klagers krav.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Svenska Resegruppen AB, Gotogate i samarbeid med Booking.com, er en formidler av de reisetjenester, inklusive flybilletter, som tilbys på hjemmesiden Booking.com. De opptrer kun som formidlere og avtalen om flyreiser og flytjenester inngås direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Booking.com er ikke medleverandør og heller ikke part i avtalen mellom kunden og flyselskapet. Booking.com sitt ansvar er begrenset til formidlingen og eventuelt til de ekstratjenestene (deres egne tjenester) som kunden kjøper av dem. Det vises til reisevilkårene som er tilgjengelig på Booking.com sine nettsider og som også er bekreftet av klager ved bestilling og betaling av den aktuelle billetten.

Den 2. mars 2022 bestilte klager billetten for en tur/returreise med KLM fra Bergen via Amsterdam til Faro med utreise den 3. juli 2022. Dessverre ble utreisen kansellert av flyselskapet. Det vises til utskrift av bestillingshistorikken (PNR) der det fremgår at dette skjedde den 15. juni 2022. Klager kontaktet deres kundeservice den 16. juni, dagen etter at flyselskapet kansellerte reisen. Klager spurte om de kunne booke han om til en ny avgang med Transavia Airlines, men det fantes ingen tilgjengelige flyvninger som de kunne booke om til. Det vises til bestemmelsene rundt dette med "code share" flyvninger der det fremgår klart og tydelig på KLMs nettsider at det er KLM (KL) som eier billetten, men at deres partnere kan gjennomføre flyvningen på KLMs vegne Dette innebærer at Booking.com som formidler alltid må booke om en KLM-billett til en ny billett med KLM. De har ikke tillatelse til å booke om til andre flyselskap, hvilket var tilfellet i denne saken og som klager kontaktet dem om.

Booking.com vil også gjøre nemnda og klager oppmerksom på at reiser som kan finnes på flyselskapets nettsider ikke nødvendigvis betyr at disse også er tilgjengelige i det globale bookingsystemet. Det er ikke det samme å booke en helt ny billett via flyselskapets nettsider som å ombooke en allerede eksisterende billett. Som formidler kan Booking.com kun booke om til flyvninger som er tilgjengelige i det globale bookingsystemet.

Booking.com avviser klagers krav om erstatning for ny flybillett med Transavia Airlines på 270 EUR, da de som formidlere ikke kan holdes ansvarlig for muligheten til å booke om reisen etter at flyselskapet har innstilt en flyvning og gjort endringer.

Videre avviser Booking.com klagers krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 da et slikt krav kun kan rettes mot flyselskapet. Flyselskapets beslutninger er helt utenfor Booking.com sin kontroll. Klagers krav må rettes direkte til flyselskapet.

KLM har anført følgende:

Flyvningen med KL2561 den 3. juli 2022 skulle opereres av Transavia under flynummer HV5353. Flyvningen ble kansellert og grunnen til at det tok så lang tid før passasjerene ble informert og omrutet er mest sannsynlig fordi KLM ikke hadde all informasjon om denne uregelmessigheten i tide.

I fortalen til EU-forordning 261/2004 punkt 7 vises det til at de forpliktelser som forordningen fastsetter påhviler det opererende flyselskapet slik at man kan sikre en effektiv anvendelse av den. KLM anmoder om at Transavia Airlines kontaktes slik at det kan undersøkes om klager har krav på erstatning.

KLM viser til fremlagt utskrift at bestillingshistorikken (PNR) og anfører videre: Den 15. juni ble reisen kansellert. Booking.com gjorde et forsøk på å fly klager fra Bergen til Amsterdam den 2. juli, for å så nå sitt planlagte fly den 3. juli fra Amsterdam til Faro. Når dette forsøket ble gjort, ble det ett minutt senere sendt en melding om at flyet fra Amsterdam til Faro den 3. juli var utilgjengelig. Etter dette ble det ikke gjort noen flere forsøk fra Booking.com til å løse dette problemet, før 2. juli da de prøvde å sende klager til Faro fra Bergen den 4. juli.

Ettersom KLM har gjort det de kunne i dette tilfellet, bør Booking.com stilles ansvarlig for klagers tap.

Transavia Airlines har anført følgende:

Transavia Airlines utbetaler standarderstatning på 250 euro til klager, samt prisdifferansen mellom opprinnelig og ny billett med 155 euro. En refusjon av opprinnelig billett er gjort til KLM og klager må henvende seg dit for refusjon. Det vises til dokumentasjon der det fremgår at det er refundert 155 euro.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7. Transavia Airlines, som skulle operere flyvningen som ble kansellert, er ansvarlig flyselskap i et slikt tilfelle og de har bekreftet at de vil utbetale standarderstatning til klager. Dersom dette ikke er gjort anbefaler nemnda at flyselskapet utbetaler slik erstatning med 400 euro da reisen fra Bergen til Faro er 2753 km.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom omruting eller refusjon av flybillettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at passasjerer kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Klager fikk ikke hjelp fra verken sitt reisebyrå Booking.com, KLM eller Transavia Airlines. Det er etter nemndas mening gitt mangelfull

og svært dårlig oppfølging av passasjeren i denne klagen både før og etter den aktuelle reisen. Dersom det ikke er mulig å booke om en passasjer, som Booking.com anfører i denne saken, må det gis tydelige råd og anbefalinger på hva passasjeren selv kan gjøre og hvordan eventuelle utgifter i forbindelse med en omruting kan refunderes.

Transavia Airlines har anført at de vil refundere billett delen fra Amsterdam til Faro til KLM og at klager må henvende seg dit for refusjon av dette beløpet. KLM har på sin side vist videre til Booking.com. Videre vil Transavia Airlines refundere prisdifferansen mellom ny billett og den opprinnelige billetten. Nemnda viser til at klager har fått manglende oppfølging og hjelp i denne saken og anbefaler derfor at Transavia Airlines refunderer klagers utgift til ny billett fra Amsterdam til Faro med 270 euro i sin helhet. En refusjon av opprinnelig billett er da ikke nødvendig. Nemnda mener at det er transporterende selskap som er ansvarlig overfor klager, selv om den sviktende oppfølgingen skyldes reisebyrået.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Transavia Airlines utbetaler standarderstatning på 400 euro til klager, samt refunderer klagers utgift til ny flybillett med 270 euro, eventuelt med fratrekk av allerede utbetalt erstatningsbeløp på 250 euro og 155 euro dersom klager har mottatt dette.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)