

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

### Dato

12.05.2020

### Saksnummer

2019-03661

### Tjenesteytere

Loganair

Travellink

### Klager har i det vesentlige anført

Den 18. april 2019 skulle klager med reisefølge (til sammen fem personer) reise fra Bergen til Inverness med Loganairs flyvning LM 595. Planlagt avgangstid fra Bergen var kl. 13.30 lokal tid, ankomsttid i Inverness kl. 13.50 lokal tid. Returen var den 21. april med flyvning LM592. Flybillettene kostet til sammen 8238,73 NOK. Billettene var kjøpt via Travellinks hjemmesider den 7. oktober 2018.

Følget ankom Bergen den 18. april kl. 11.30, og spurte flyplasspersonalet om hvor man skulle sjekke inn. Det ble da gitt tilbakemelding om at Loganair ikke hadde avganger fra flyplassen før mai 2019, og at de aktuelle flyvningene var kansellert tilbake i november 2018. Dette hadde hverken Loganair eller Travellink informert klager om. Travellink ble kontaktet, men fraskrev seg ethvert ansvar.

Følget fikk hjelp på flyplassen til omruting. Prisen på de nye flybillettene var 32 857 NOK. Klager krever dette erstattet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 første ledd.

Omrutingen førte til at ankomst Inverness ble utsatt til kl. 20.30. Forsinkelsen ble på over tre timer, som gir rett på erstatning på 250 euro per passasjer, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 første ledd bokstav a). Total erstatning er på 1250 euro, noe som per juni 2019 tilsvarer kr. 12 224 NOK.

Kanselleringen medførte også at det påløp 920 NOK til mat ved mellomlanding i Stavanger på de nye billettene. Disse kostnadene kreves også erstattet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9 første ledd.

I tillegg måtte følget leie bil i Aberdeen for å komme seg tur/retur Inverness. Denne bilen kostet 645,45 GBP, hvorav 200 GBP var et depositum. Dette beløpet kreves erstattet, jf.

EU-forordning 261/2004 artikkel 9 første ledd bokstav c. Summen tilsvarer per juni 2019 4872 NOK.

I ettertid har Travellink refundert de opprinnelige flybillettene på 8238,73 NOK. Restkravet mot Travellink er med dette 42 634, 27 NOK. Dette kreves erstattet.

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

Loganair har anført følgende:

LM595 ble kansellert 22. november 2018. I henhold til Loganairs prosedyrer ble beskjed om dette sendt til Travellink som passasjerene hadde booket billettene gjennom. Dette ble gjort samme dag. Det er da reisebyråets ansvar å kontakte passasjerene for å informere om endringene, samt arrangere alternativ flyvning. Denne prosessen blir fulgt av alle flyselskap, og er ikke unik for Loganair.

Sett hen til at Loganair informerte reisebyrået over 14 dager før kanselleringen i henhold til artikkel 5:1 er ikke flyselskapet ansvarlig for å betale ut standardkompensasjon eller ekstrakostnader.

Travellink har anført følgende:

EU-forordning 261/2004 er for flyselskaper og ikke reisebyråer. Som reisebyrå har Travellink ikke mulighet til å kontrollere forsinkelser eller kanselleringer av en flyvning. Dette må tas opp med det opererende flyselskapet.

Da det var tale om en kansellering har Travellink refundert kostnaden for flybillettene.

Basert på informasjonen ovenfor anser Travellink saken som avsluttet.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering kan gi grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5. jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller en formidler, jf. EU-domstolens dom i saken C-302/16.

Billettene var kjøpt gjennom Travellink. Det fremgår av Loganairs opplastede dokumentasjon at det gikk ut en beskjed om kansellering av flyvningen den 22. november. Meldingen ble ifølge Loganair sendt til Travellink. Travellink har ikke benektet dette. Dette var i god tid før toukers-fristens utløp. Travellink, som reisebyrå, skulle videreformidlet beskjeden til klager. Dette har ikke skjedd.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. EU domstolen har i dommen Krijgsman vs Surinam Airways gitt klart uttrykk for at under forordningen har flyselskapet bevisbyrden for at det har informert passasjerer om kanselleringen, og om

når dette ble gjort. Dersom flyselskapet ikke kan bevise at passasjerene ble informert om kansellering av flyvningen mer enn to uker før avgangstidspunktet, må selskapet betale standarderstatning til passasjerene slik forordningen gir anvisning på.

I dommen påpekes det at det samme også gjelder i de tilfellene der passasjerene har kjøpt billetten gjennom for eksempel et online reisebyrå, og dette har unnlatt å videreformidle beskjed om kanselleringen til passasjerene. Flyselskapet er i henhold til dommen i disse tilfellene eventuelt henvist til å søke regress hos den ansvarlige for at passasjerene ikke ble informert, dersom nasjonal rett åpner for dette.

Etter dette er det nemndas syn at Loganair er erstatningsansvarlig i dette tilfellet. Nemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav på 250 euro per person.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Nemnda kan ikke se at Loganair har tilbudt klager omruting snarest mulig. Klager måtte ordne omruting på egenhånd. Dette ble gjort med en kombinasjon av nye flybilletter og leiebil. Loganair/Travellink har refundert de opprinnelige flybillettene. Nemnda anbefaler at Loganair utbetaler mellomlegget mellom de opprinnelige flybillettene og den alternative transporten med fly og leiebil.

Klager pådro seg utgifter til mat for seg og familien i ventetiden på 920 NOK. Nemnda anbefaler at Loganair også dekker denne utgiften i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9.

På grunn av Corona-krisen har saken vært behandlet av bare ett forbrukermedlem i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Loganair utbetaler standarderstatning på 250 euro per person, samt mellomlegget mellom opprinnelig og ny transport og utgifter til mat i ventetiden.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)