

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

### Dato

26.06.2016

### Saksnummer

0939/15F

### Tjenesteyter

Kilroy

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en billett t/r Oslo - Barranquilla i Colombia via New York og Bogota hos Kilroy Travel, med utreise den 5. februar 2016. Flyselskap United Airlines. Klager bestilte gjennomgående billett for å være sikret assistanse dersom noen uregelmessigheter skulle oppstå underveis.

I juni 2015 mottok klager en ruteendring fra Kilroy som medførte en mellomlanding i London på vei til New York. SAS skulle da operere ruten mellom Oslo og London. Klager henvendte seg til SAS og ba om å bli booket om på SAS' direkte fly til New York fremfor via London. SAS sa at dette måtte endres av billettutsteder, Kilroy.

Kilroy ga beskjed om at det ikke var mulig å endre til SAS direkterute Oslo - New York, men at klager kunne velge å avbryte reisen og motta full refusjon.

Klager henvendte seg så til United Airlines som booket om klager til SAS direkterute. Kilroy derimot gikk deretter inn og endret tilbake til via London. Klager konfronterte Kilroy med dette, som resulterte i at reisebyrået endret tilbake til direkteruten Oslo - New York, men at reiseruten nå var oppdelt og ikke gjennomgående.

Klager ville ikke akseptere oppdelt reiserute og endte opp med å avbryte reisen mot full refusjon. Han kjøpte nye billetter med annet selskap som var noe dyrere enn opprinnelige billetter. Klager mistet i tillegg en forhåndsbetalt natt på hotell i Sør-Amerika da han måtte reise en dag tidligere både på ut- og hjemreise.

Klager krever refusjon av mellomlegg mellom opprinnelig og ny flybillett, kroner 665, samt tapt natt på hotell, kroner 496.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Kilroy har i det vesentlige anført:

Kilroy er en formidler av flybilletter og må forholde seg til flyselskapenes regler og vilkår. Klager hadde bestilt en reise med United Airlines og SAS, det er da likegyldig om billetten utstedes på et SAS- eller et Unitet dokument. Klagers billett ble utstedt på et SAS-dokument. Kilroy finner det uheldig at flyselskapene krangler om hvem som har ansvaret i denne saken. United Airlines kansellerte sin direkterute mellom Oslo og New York, og booket om klager til å reise via London. Dette medførte avreise tre timer tidligere enn planlagt, men samme ankomsttid i Barranquilla. Kilroy forsøkte gjennom flere samtaler med SAS å booke om klager til direkteruten mellom Oslo og New York, men SAS ville kun tilby ombooking via London eller full refusjon. Kunden ville ikke akseptere noen av forslagene og valgte å kontakte flyselskapene direkte.

Ifølge klager fikk han beskjed fra både United og SAS om at endringen var mulig å gjennomføre, men at Kilroy måtte utføre selve endringen. Kilroy ba klager sende en skriftlig bekreftelse fra flyselskapene, uten at reisebyrået mottok dette. Kilroy er avhengig av skriftlig autorisasjon fra flyselskapene for å utføre endringer som er i strid med flyselskapenes egne regler.

Etter flere uker kontaktet klager Kilroy og sa at United Airlines nå hadde booket om klager på SAS sin direkte rute mellom Oslo og New York. Det viste seg at United kun hadde utstedt ny billett Oslo - New York på separat billett og at resten av reisen fremdeles lå på den andre separate billetten. Klager hadde nå to usammenhengende billetter. Kilroy informerte klager om dette, og klager valgte etter mye om og men å avbryte reisen mot full refusjon.

Kilroy kan ikke stå ansvarlig for ekstra kostnader klager fikk ved kjøp av ny flybillett. Klager kunne ha valgt den første ombookingen som ble tilbudt han via London uten ekstra kostnader, men han valgte til slutt å heve kjøpet.

Kilroy kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Kilroys brev.

### **Nemnda bemerker:**

Kilroy er et reisebyrå som formidler billetter. Reisebyrået må forholde seg til flyselskapenes regler.

Den opprinnelige bestilling gjaldt en sammenhengende reise Oslo - Barranquilla i Colombia via New York og Bogota med United Airlines. Etter bestilling la United Airlines ned ruten Oslo - New York. United Airlines pliktet da å tilby omruting på strekningen. Klager ble tilbudt omruting via London. Strekningen Oslo - London skulle flys med SAS. Øvrige flygninger var med United Airlines. Dette ville innebære tidligere avgang fra Oslo. Klagerne ville imidlertid ankomme Barranquilla til planlagt tid.

Kilroy har i sin uttalelse til nemnda av 4. september 2015 gitt en nærmere redegjørelse for hva som skjedde. Klager har ikke kommentert denne. Nemnda legger denne saksfremstilling til grunn.

Etter nemndas vurdering har Kilroy gjort det de som formidler av billetter kunne gjøre for å ivareta klager på beste måte. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for klagers krav mot Kilroy og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene.*

*Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*