

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til ny reise, samt standarderstatning grunnet kansellert reise.

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-01747

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, totalt tre personer, hadde kjøpt billetter hos Gotogate og skulle reise fra Torp Sandefjord lufthavn til København den 27. januar 2020 med SK3003 som skulle flys av Widerøe. Fra København hadde de videre forbindelse med Lufthansa via Frankfurt til Salzburg. De hadde returbilletter 1. februar 2020 kl.13.05 fra Salzburg. Den 22. januar 2020 fikk klager beskjed fra Gotogate at flyvningen fra Torp var kansellert av flyselskapet. De fikk tilbud om ny reise 5 dager senere, men ville da ha en returreise kun to timer etter ankomst til Salzburg. Gotogate kunne ikke tilby noe annet alternativ og har svart klager at flyselskapet ikke vil refundere billettpreisen for utreisen fordi det kun var en liten tidsendring. Klager måtte selv kjøpe nye billetter fra Oslo lufthavn Gardermoen for å få gjennomført reisen som planlagt.

Etter at de kom hjem kontaktet klager Widerøe som i sitt svar til klager av 10. mars 2020 skrev at flyvningen med WF301 (SK3003) gikk som planlagt og at de derfor ikke kunne gi noen erstatning. Klager viser til fremlagt dokumentasjon som viser at Gotogate varslet han om kansellert flyvning den 22. januar og Widerøes i e-post av 10. mars 2020 der flyselskapet svarte det motsatte.

Klager og hans reisefølge krever merutgiften til nye billetter, bensin, bompenger og parkering på Gardermoen erstattet med kr. 2478. I tillegg krever de standarderstatning på 250 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004 for kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate har anført:

Marco Polo Travel AS, Gotogate er en formidler av de reisetjenester, inklusive flybilletter, som tilbys på nettsiden gotogate.no. De er kun formidlere og avtalen om flyreisen og

innholdet i den trer i kraft direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Gotogates ansvar er begrenset til formidlingen og til de eventuelle ekstratjenester som de selv leverer og som kunden kan kjøpe av dem. De viser til tydelig informasjon om dette på sine nettsider og i sine reisevilkår. Disse vilkårene har klager krysset av for å ha lest og forstått da han bestilte flybillettene.

Det vises til PNR historikken der det fremgår at SK3003 mellom Sandefjord og København den 27. januar og SK3052 fra København til Sandefjord den 1. februar ble innstilt. Begge avgangene skulle flys av Widerøe. Gotogate kan ikke kansellere flyavganger eller påvirke disse på noen måte. De formidler kun den informasjonen de får fra flyselskapet. Klager fikk full refusjon av flybillettene den 24. februar med kr. 13362. Gotogate avviser klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 da dette kun kan kreves av flyselskapet.

Widerøe har anført:

I dette tilfellet har Widerøe informert Gotogate om at dette flyet ble kansellert. Det ble gjort 23. desember 2019. Det ser også ut som at Gotogate har informert dette videre til kunden med informasjon om at han hadde 5 dager på seg til å svare på denne endringen. Widerøe viser til PNR'en (bestillingshistorikken) for klagers reise. Klager har fått sine flybilletter refundert. Widerøe kompenserer ikke utover dette.

Nemnda bemerker

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 i EU-forordning 261/2004 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 C-302/16 (Krijgsman - SLM).

Det er ikke bestridt at Widerøe ga beskjed til Gotogate om ruteendringen i tide. Reisebyrået videreformidlet imidlertid ikke informasjonen til klager slik nemnda ser det.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. EU domstolen har i dommen Krijgsman vs SLM 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 passasjerer ble informert om kansellering av flyvningen mer enn to uker før avgangstidspunktet, må selskapet betale standarderstatning til passasjerer slik forordningen gir anvisning på.

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

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

På bakgrunn av ovennevnte er det nemndas syn at Widerøe også er ansvarlig for å dekke klagers økonomiske tap som følge av byråets manglende oppfølging. Klager fikk opprinnelige billetter refundert, men pådro seg merutgifter på kr 2478 ved kjøp av ny reise med avgang fra Oslo lufthavn i stedet for Sandefjord lufthavn. Dette er merutgifter klager pådro seg siden omrutingstilbudet de fikk ville gitt to timers opphold på destinasjonen. Slike utgifter skal dekkes av flyselskapet, jf. luftfartsloven § 10-20.

Nemnda anbefaler at Widerøe erstatter klagers merutgifter til ny reise med kr. 2478 mot fremleggelse av kvitteringer, samt utbetaler 250 euro pr. person i standarderstatning.

Saken er behandlet med en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe erstatter klagers merutgifter til ny reise med kr. 2478 mot fremleggelse av kvitteringer, samt utbetaler 250 euro per person i standarderstatning

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)