

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter grunnet ruteendring.

### Dato

08.01.2013

### Saksnummer

412/12F

### Tjenesteyter

Expedia

Krav om refusjon av nye billetter grunnet ruteendring.

### Klager har i det vesentlige anført:

Den 26. januar 2012 bestilte klager en reise fra Ålesund til Manchester via Oslo og London t/r. Reisen skulle finne sted den 23. - 27. mars 2012. To personer skulle reise fra og til Ålesund, mens to personer skulle reise fra og til Oslo. Utreisen gikk bra.

På returen fikk klager ved innsjekk beskjed om at reisen var kansellert. British Airways hadde informert Expedia om ruteendringen allerede den 2. februar. Klager stiller seg svært kritisk til hvorfor Expedia ikke informerte klager om ruteendringen.

Etter mange timer i telefon med Expedia ble klager booket om via Brüssel til Oslo. De to klagerne som skulle videre til Ålesund hadde mistet sin videreforbindelse.

Klagerne krever refundert utgifter til hotell på Gardermoen, telefon, mat, drikke, busstransport og nye flybilletter Oslo-Ålesund, til sammen kroner 6 273.

### Expedia har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Expedia i det vesentlige anført:

Expedia beklager at de ikke informerte klager om ruteendringen. På grunn av dette valgte Expedia å ordne nye billetter fra Manchester til Oslo uten ekstra kostnad for klager. Expedia kan dessverre ikke dekke kostnader til hotell i Oslo eller transport videre, da klager kun bestilte flybilletter til Oslo via Expedia.

Expedia ønsker å refundere klagers utgifter til mat og drikke i ventetiden i Manchester mot kvitteringer, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan

nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Expedia ved nemndas e-post av 1. august 2012 med frist til 12. september 2012 for eventuelle bemerkninger. Expedia har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at ruteendring førte til at klagers flygning ble kansellert.

Ved kansellering som følge av ruteendring plikter flyselskapet snarest mulig å tilby passasjerer valget mellom refusjon av billettene eller omruting til bestemmelsesstedet. Dersom informasjon blir gitt senere enn to uker fra avtalt avgangstid, har passasjerer videre rett til en standarderstatning fra flyselskapet, jf. EU-forordning 262/2004 artikkel 5.

Ved salg av billetter gjennom en agent, slik som Expedia, er det agenten som blir informert av flyselskapet, og agenten må informere kunden.

Expedia ble i dette tilfellet informert om endringen 30. januar 2012. De informerte ikke klager om endringen. Klager fikk således ikke anledning til å innrette seg med omruting mv. Dette påførte klagerne ekstraavgifter.

Endringer og innstillinger er en del av fly-hverdagen, og Expedia har, som selger av billetten, en plikt til å informere om endringer. Ruteendringer er en del av dagens fly-hverdag og Expedia må som selger av billetter sørge for tilstrekkelig bemanning til å informere kundene raskt. Nemnda anser det, i mangel av annen informasjon fra Expedia, sannsynlig at klager ville ha unngått ekstraavgiftene dersom Expedia hadde oppfylt sin informasjonsplikt. Nemnda anbefaler av denne grunn at Expedia erstatter klagers tap.

Klager har fremsatt krav om erstatning på NOK 6 273. Expedia har ikke reist innsigelse mot beløpets størrelse. Nemnda anbefaler etter dette at tapet erstattes.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Expedia betaler NOK 6 273 til klager.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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.*