

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

### Dato

23.06.2017

### Saksnummer

2016-00764

### Tjenesteytere

Supersaver

### Klager har i det vesentlige anført

Den 26. januar 2016 bestilte klager en reise for ni personer t/r Oslo - Vancouver via London hos Supersaver, for reise 11. - 25. juli 2016. Den 1. juli ringte klager Supersaver for å sjekke om alt var i orden med bestillingen, og fikk dette bekreftet.

Ved innsjekk den 11. jul ble reisefølget nektet ombordstigning med begrunnelse av at reservasjonen var kansellert. Klager fikk ingen nærmere forklaring på hvorfor, men ble tilbudt ny reiserute via London og Dallas i USA kl 21.25 samme dag. For å reise via USA måtte reisefølget ha visum. De bestilte dette på nettet og gikk igjen til innsjekk. På nytt ble de nektet ombordstigning med begrunnelse av at visum var ugyldig. Det viste seg at klager hadde kommet til en falsk nettside, og hadde blitt svindlet for 9 visum à 89 euro, tilsammen 801 euro.

Klager og reisefølget måtte skuffet dra hjem til Fredrikstad.

For å komme seg til Vancouver måtte gruppen dele seg i to, tre personer ble booket om til 12. juli kl. 21.25, mens seks ble booket om til 13. juli kl. 11.50. Fra London reiste følget samlet til Vancouver og ankom den 13. juli kl 18.45, to døgn forsinket.

I ettertid viser det seg at årsaken til at klager ble nektet ombordstigning første gang var at de hadde for kort connection i London. Klager stoler på at hans reisebyrå passer på at tidene mellom to flybytter er innenfor reglementet.

Klager stiller seg kritisk til hendelsen og krever erstatning:

600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, tilsammen 10 800 euro.  
328 euro for tilsammen 9 flybussbilletter t/r Oslo - Fredrikstad, samt drosje t/r busstasjon - hjemsted.

Klager krever tilsammen 11 128 euro i standarderstatning og refusjon.

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

Supersaver er en formidler av flybilletter, og står ikke ansvarlig for utførelse av selve flyvningen. Ruteendringer er utenfor Supersavers kontroll. Alle eposter vedrørende ruteendringer blir sendt til den epostadressen som ble oppgitt ved bestilling av reisen. Den 21. april sendte Supersaver e-post til klager vedrørende ruteendringen, deretter ytterligere tre ganger uten at klager ga noen tilbakemelding.

I Supersavers regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest ved bestilling står følgende:

Den reisende har ansvar for:

- å regelmessig overvåke den oppgitte epostadressen, da all korrespondanse fra oss skjer via epost.
- å regelmessig kontrollere flytider og eventuelle endringer i rutetider for både ut og hjemreise.

Videre står det at flyselskapene på kort varsel kan endre sine tidtabeller samt innstille fly, og at reisebyrået ikke erstatter eventuell utgifter i forbindelse med ruteendringer som togbilletter, hotellovernatting eller leiebil.

Supersaver har gjentatte ganger forsøkt å få tak i klager uten å lykkes, og kan ikke stå ansvarlig for hans tapte utgifter.

Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. En ruteendring som her, innebærer kansellering av en avtalt flygning, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 2 bokstav I). Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 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 av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM).

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Formidlere av flybilletter vil kunne bli holdt ansvarlig for tap som følge av mangelfull formidling av informasjon på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag. Hvis formidleren er årsaken til at passasjerer ikke har fått varsel om kansellering minst 2 uker i forveien, følger det av Krijgsman-dommen at flyselskapet kan kreve regress hos formidleren.

Klageren har kjøpt flybillettene med flyselskapet British Airways gjennom formidleren Supersaver.

Slik nemnda ser det har ikke Supersaver dokumentert at klageren fikk informasjon om kanselleringen minst 2 uker i forveien. Supersaver har bare gjengitt og ikke fremlagt e-postene som skal ha blitt sendt med denne informasjonen 21.04. og 09.05.2016. Etter nemndas syn burde det enkelt latt seg gjøre å fremlegge disse e-postene for å rydde tvil av veien. For nemnda ser det da ut til at klageren ikke har fått varsel om kanselleringene i tide. I så tilfellet kan klageren kreve standarderstatning fra British Airways som flyselskapet kan kreve erstattet fra Supersaver.

British Airways er ikke blitt gitt anledning til å uttale seg.

Nemnda anbefaler etter dette at Supersaver enten formidler et mulig krav på standarderstatning til British Airways eller forskutterer en regress ved å utbetale standarderstatningen direkte til klageren. På grunn av reiseavstanden utgjør standarderstatningen 600 euro per person (til sammen 9 personer).

Nemnda ser derimot ikke at Supersaver kan holdes ansvarlig for reiseutgifter til og fra flyplassen. Disse utgiftene ser ut til å ha sammenheng med at klageren ikke lyktes i å søke ESTA-visum fra offisielt nettsted. Disse utgiftene står klageren nærmest til å dekke selv.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Supersaver enten formidler et mulig krav på standarderstatning til British Airways eller forskutterer en regress ved å utbetale en standarderstatning på 600 euro per person.

## **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)