

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnader grunnet ruteendring.

Dato

08.05.2018

Saksnummer

2017-01612

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Den 8. januar 2017 bestilte klager en reise for to personer t/r Stavanger - Venezia via Amsterdam 24. - 28. mai 2017 hos Supersaver. Dagen før avreise oppdaget klager en ruteendring i bestillingen som gjorde det umulig å gjennomføre reisen. Strekningen mellom Amsterdam og Venezia var kansellert, og klager var booket om til et fly som tok av fra Amsterdam før flyet fra Stavanger hadde landet. Da alle fly på strekningen var fullbooket på dette tidspunktet, så klager ingen annen utvei enn å avlyse hele reisen.

Klager har ikke mottatt noen informasjon fra Supersaver om ruteendringen. Klager har vært i kontakt med Alitalia og flyselskapet kunne informere han om at Supersaver ble informert om ruteendringen allerede den 6. mars. Klager stiller seg sterkt kritisk til at han ikke ble informert på et tidligere tidspunkt av reisebyrået.

Klager og hans reisefølge mistet forhåndsbetalt hotell i Venezia.

Klager krever refusjon av hotellutgifter kroner 12 003, samt flybillettene kroner 9 521.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver er en formidler av flybilletter og står ikke ansvarlig for utførelse av selve reisen. Før klager fikk gjennomført bestillingen krysset han av for å ha lest Supersavers regler og vilkår. Her kommer det frem at den reisende selv plikter å regelmessig kontrollere bestillingen sin for ruteendringer. Flyselskapene kan på kort varsel endre og innstille sine fly.

Supersaver tar ikke ansvar for å informere om endringer i flytider og innstilte fly. Dersom en reisende rammes må han kontakte flyselskapet direkte.

Supersaver sendte en epost til klager med informasjon om ruteendringen den 11. januar, reisebyrået viser til utskrift fra klagers bookinghistorie.

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 l). 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.

Klager har vært i kontakt med Alitalia, og flyselskapet forklarte at Supersaver ble informert om ruteendringen allerede den 6. mars. I PNR-historien fra Supersaver kommer det frem at ruteendringen den 11. januar som Supersaver viser til at de informerte klager om, var en ubetydelig liten ruteendring som ikke betød noe for klagers reiserute. Den ruteendringen som gjorde at klager ikke kunne gjennomføre reisen kom den 6. mars. Supersaver har ikke dokumentert at de informerte klager om denne.

Nemnda er etter dette kommet til at Supersaver er årsaken til at passasjerene ikke fikk varsel om kanselleringen minst 2 uker i forveien og følgelig må erstatte klagers utgifter til nye flybilletter. Dette må gjelde uansett om Supersaver har tatt forbehold om ikke å informere om ruteendringer. Nemnda mener at dette forbeholdet ikke omfatter videreformidling av viktige beskjeder fra flyselskapene. Alitalia kunne ikke nå passasjerer direkte, og ga derfor beskjed om ruteendringen til Supersaver. Selskapet pliktet da å viderformidle denne til klager. Dette gjorde Supersaver vedrørende en liten ubetydelig ruteendring. Det viser etter nemndas syn at Supersaver er inneforstått med at de må viderformidle viktige beskjeder fra flyselskapene.

Ruteendringen fant sted den 6. mars 2017, dersom klager hadde fått beskjed om ruteendringen kort tid etter dette, ville klager ikke pådratt seg utgifter til hotell som ble bestilt 23. april 2017. Dersom Supersaver hadde varslet klager senest innen to uker før avreise, ville klager også hatt større mulighet til å avbestille hotellet og dermed avverge tapet som oppstod.

Nemnda anbefaler at Supersaver erstatter klagers flybilletter og utgifter til forhåndsbetalt hotell med kr 21 524.

Vedtaket er enstemmig.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold i sitt krav med kr 21 524.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)