

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

### Dato

08.01.2013

### Saksnummer

211/12F

### Tjenesteyter

Reisefeber / American Airlines / British Airways

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

#### Klager har i det vesentlige anført:

I desember 2011 bestilte klagerne flybilletter til Miami for reise 24. juni 2012 på Reisefebers nettsider. Den 13. mars 2012 fikk klagerne beskjed om at avreisedato var endret til 25. juni. Klagerne hadde forhåndsbestilt hotell og leiebil, og var ikke interessert i å miste en hel dag av ferien, så de kontaktet Reisefeber.

Reisefeber sa det ikke var ledige plasser for avreise den 23. juni, men at de skulle undersøke saken nærmere og kontakte klagerne igjen over helgen. Klagerne var i god tro om at de inntil videre hadde bekreftet plass den 25. juni. Da klagerne snakket med Reisefeber over helgen viste det seg at de nå hverken hadde plass den 24. eller den 25. juni. Eneste ledige plasser var nå den 21. juni.

Det var aldri aktuelt for klagerne å kansellere reisen, da denne var planlagt i flere år. Klagerne måtte bestille hotell i tre ekstra netter, samt forlenge leiebilen med tre dager. Klager krever refundert disse ekstraavgiftene, kroner 4 600.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Reisefeber har i det vesentlige anført:

Reisefeber er kun en formidler av flybilletter. Da American Airlines foretok en ruteendring på klagerne billetter, formidlet Reisefeber denne informasjonen til klagerne.

Klagerne aksepterte ikke avreise den 25. juni, men forlangte flere alternativer. Etter å ha undersøkt flere avreisedager, kunne Reisefeber tilby klagerne avreise 21. juni. Reisefeber stiller seg undrende til hvorfor de ble anklaget for å ha rotet bort alternativet den 25. juni som klagerne selv ikke aksepterte.

Reisefeber må forholde seg til flyselskapenes regler, vilkår og ruteendringer. Klagerne har hele tiden kunnet kansellere billettene mot full refusjon, noe de har avslått.

Reisefeber har gjort hva de kunne for å hjelpe klagerne i forbindelse med ruteendringen, og kan ikke imøtekomme krav om erstatning for leiebil- og hotellutgifter.

### **American Airlines har i det vesentlige anført:**

AA6216 ble operert av British Airways. American Airlines kan ikke stå ansvarlig for ruteendringer utført av andre flyselskap.

AA6216 hadde opprinnelig avgang kl. 15:35, men ble endret til kl. 14:50. Klager ble informert mer enn to uker [før] avreise. Ruteendringen medførte at klager fikk for kort tid å bytte fly på i London, og måtte derfor bookes om til neste ledige avgang dagen etter.

### **British Airways har i det vesentlige anført:**

Da klagers billett er utstedt på American Airlines dokument, har British Airways dessverre ingen dokumentasjon vedrørende denne hendelsen. Klager bes henvende seg til American Airlines for forklaring på hendelsen.

### **Nemnda bemerker:**

Ved kjøp/bestilling av en flybillett inngås avtale om transport over en bestemt strekning til en bestemt tid. Bestillingen gir begge parter plikter og rettigheter. Den reisende plikter bl.a. å betale avtalt beløp, og har som gjenytelse rett til transport på den aktuelle strekning til den avtalte tid. Flyselskapet har rett til betaling og plikt til å transportere den reisende som avtalt.

Fra tid til annen blir en avgang forsinket eller må kanselleres/innstilles. Konsekvensene av dette er regulert i forskjellige bestemmelser inntatt i lover, konvensjoner mv., bl.a. luftfartsloven og EU forordning 261/2004. «Innstilt flygning» er i henhold til forordningen artikkel 2 l) «en planlagt flygning som ikke gjennomføres og som det var minst én reservasjon på». En ruteendring medfører således «innstillinger» dersom det er solgt minst en billett til den planlagte flygning.

Klager hadde billetter til American Airlines flygning fra London til Miami, AA 6216, den 24. juni 2012. Som følge av en ruteendring ble flygningen ble satt opp en time tidligere. Klager ville ikke komme tidsnok frem til denne flygningen.

Klager ble orientert om ruteendringen ved reisefebbers e-post av 13. mars 2012. American Airlines tilbød omruting til AA6162 den 25. juni 2012. Klager ble gitt frist til 16. mars 2012 kl. 14.00 til å gi tilbakemelding om endringen aksepteres.

Informasjonen om endringen ble således gitt mer enn to uker før avgang. Ruteendringen gir da ikke rett til standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, jf forordningens artikkel 5 c) i). Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent for de fleste. Nemnda legger til grunn at American Airlines hadde anledning til å endre avgangstiden.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende, og flyselskapet må etter nemndas vurdering være ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendring. Etter nemndas vurdering er det ikke anledning til å begrense dette ansvaret i vilkårene.

Reisefeber er kun formidler av flybilletter. De er ikke ansvarlig for selve flygningen eller gjennomføringen av denne. Reisefeber informerte klager om endringen. Det kan synes som om det oppstod en misforståelse mellom klager og Reisefeber vedrørende alternativ flygning. Nemnda kan imidlertid ikke se at Reisefeber kan lastes for denne. Nemnda viser til at Reisefeber hadde bedt klager om å akseptere endringen «tydelig» innen 16. mars 2012 kl. 14. Klager aksepterte ikke endringen før 19. mars 2012. Etter nemndas vurdering må klager selv bære ansvaret for at fristen ikke ble overholdt.

American Airways tilbød klager omruting den 25. juni. Dersom klager hadde akseptert denne endringen, ville de ikke ha blitt påført ekstrautgifter. Endringen ville imidlertid ha ført til at de ikke fikk benyttet eventuelt forhåndsbetalt hotell og leiebil. Klager må selv bære ansvaret for utgiftsøkningen ved avreise den 21. juni.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

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

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*