

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning som følge av ruteendring.

### Dato

30.06.2011

### Saksnummer

422/10F

### Tjenesteyter

Travelpartner

Krav om erstatning som følge av ruteendring.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Phuket via Stockholm og Kuala Lumpur den 20. november 2009 med SK864 / MH91 / MH768.

Han bestilte reisen på Travelpartners internett side den 4. juni 2009.

Den 11. juni fikk klager en e-post fra Travelpartner med en tid endring mellom Oslo og Stockholm. Denne endringen ble bekreftet på nytt per e-post den 12. juni.

Dette var siste gang klager hørte fra reisebyrået frem til avreise.

Overraskelsen var derfor stor da klager ankom Stockholm den 20. november og han fikk beskjed om at Malaysia Airlines sluttet å fly fra Stockholm for over to måneder siden. Klager ble booket om dagen etter via Frankfurt.

Om bord på flyet fra Frankfurt til Kuala Lumpur fikk klager og hans familie seter hvor lyset ikke kunne slås av, de hadde derfor problemer med å sove.

Da de skulle sjekke inn på flyet fra Kuala Lumpur til Phuket, fikk klager beskjed om at flyet var fullt, men etter å ha hevet stemmen noe fikk de til slutt være med.

Utreisen ble en stor påkjenning for klager og hans familie. De ankom Phuket et døgn forsinket meget slitne og med ekstra utgifter.

Klager forstår ikke hvorfor de ikke ble informert om ruteendringen før avreise.

Han krever standardkompensasjon på EUR 600 per person, samt dekket hotell- og matutgifter, totalt NOK 22 883.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Travelpartner har i det vesentlige anført:

Den 21. august sendte Travelpartner en e-post til Malaysia Airlines i Stockholm og ba de kontakte klager og tilby en alternativ rute som følge av kansellering av MH91.

Dette ble gjort etter instruksjon fra flyselskapet på grunn av nedlagt rute mellom Stockholm og Kuala Lumpur, og flyselskapet måtte selv skrive om billetten.

For å være sikker på at klager fikk den nødvendige informasjonen ringte Travelpartner til Malaysia Airlines i Stockholm den 5. oktober for å sjekke at alt var i orden. De fikk bekreftet at klager var booket om og at ny bekreftelse var sendt de reisende. Travelpartner trodde derfor at Malaysia Airlines hadde gitt klager beskjed om ruteendringen.

På grunnlag av dette kan Travelpartner dessverre ikke imøtekomme klagers krav, og mener det er flyselskapet som må dekke erstatningskravet.

### **Malaysia Airlines har ikke uttalt seg til nemnda, men har til klager i det vesentlige anført:**

Denne reservasjonen ble gjort via et reisebyrå, Travelpartner.

Da MH91 ble kansellert fikk Travelpartner beskjed om dette, og er ansvarlig for å gi beskjed til de reisende.

På grunnlag av dette kan ikke Malaysia Airlines imøtekomme klagers krav, men ønsker av god vilje å refundere halve beløpet klager hadde i hotell- og matutgifter, MYR 920.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

**Nemndas flertall, samtlige medlemmer med unntak av representant for flyselskapene Linda Olsen, legger til grunn at klagers utreise ble innstilt som følge av en ruteendring, og at avreisen ble fremskyndet med over 8 timer. Flertallet viser i denne forbindelse til EU forordning 261/2004 artikkel 2 l) der « innstilt flygning » er definert som « en planlagt flygning som ikke gjennomføres og som det var minst én reservasjon på ».**

Flertallet bemerker videre:

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 m.v., 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/nedleggelse av en rute medfører således «innstilling» dersom det er solgt minst en billett til den planlagte flygning.

Klager hadde billetter til flygning med Malaysia Airlines fra Stockholm til Kuala Lumpur den 20. november 2010. Ruten ble nedlagt, og Malaysia Airlines kansellerte denne flygningen. Informasjonen om kanselleringen ble gitt til selger av reisen, Travelpartner, mer enn to uker

før avgang. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning fra flyselskapet i henhold til EU forordning 261/2004, jf forordningen artikkel 5 c) i). Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12.

### **Nemndas mindretall, Linda Olsen, bemerker:**

Ruteendringer oppstår som et resultat av at man introduserer nye destinasjoner, ruter eller bedre avgang og landingstider i ruteprogrammet. Vi opplever også at flyplassene, som vi søker om slot tider til, endrer slottiden etter at ruteprogrammet er satt opp og offentliggjort. Fra tid til annen blir en avgang forsinket eller må kanselleres/innstilles kort tid før avgang. Konsekvensene av dette er regulert i forskjellige bestemmelser inntatt i lover, konvensjoner, bl.a. luftfartsloven og EU forordning 261/2004.

En ruteendring er en endring av flytider for en rekke fremtidige flyvninger. Selv om en endring vil kunne innebære at en kommer senere avgårde enn forutsatt, er en ruteendring etter mindretallets vurdering ingen «forsinkelse» eller «innstilling». Forsinkelse/innstilling referer seg til en bestemt flyvning, mens en ruteendring referer seg til en rekke fremtidige flyvninger.

Det finnes altså 3 former for uregelmessigheter; kansellering, forsinkelse og ruteendring. Det er kun de to første som er regulert av henholdsvis EU forordning 621/2004 og Montrealkonvensjonen. EU forordning 261/2004 har ingen bestemmelser om konsekvensen av ruteendringer.

En samlet nemnd legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke ble informert om endringen. Travelpartner anfører at dette er Malaysia Airlines feil, mens Malaysia Airlines anfører at dette et Travelpartners feil. Nemnda tar ikke stilling til uenigheten mellom selgeren/agenten og flyselskapet. Klager har kjøpt billettene gjennom Travelpartner, og Travelpartner har da etter nemndas vurdering et selvstendig ansvar til å informere om endringer/forsikre seg om at slik informasjon er mottatt. Det gjorde ikke Travelparter i denne saken, og Travelpartner plikter da å erstatte klager de utgifter han ble påført som følge av informasjonssvikten. Nemnda anbefaler at Travelpartner erstatter klagers utgifter i Stockholm på til sammen SEK 3156 samt ubenyttet hotellrom i Phuket med THB 3060. Til fradrag går eventuell utbetaling fra Malaysia Airlines.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Travelpartner erstatter klagers utgifter i Stockholm på til sammen SEK 3156 og utgifter til ubenyttet hotellrom i Phuket med THB 3060. Til fradrag går eventuell utbetaling fra Malaysia Airlines.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*