

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet ruteendring.

Dato

08.05.2018

Saksnummer

2017-01830

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

KLM

Alitalia

Klager har i det vesentlige anført

Den 3. desember 2016 bestilte klager flybilletter for fem personer t/r Bergen - Venezia den 29. juni - 9. juli 2017 hos Gotogate med KLM. Den 20. april fikk klager beskjed om en ruteendring på returen som gjorde at reiseruten ikke kunne gjennomføres. Klager hadde retur fra Venezia kl 16.20, men denne var nå fremskyndet til kl 12.10. Klager ville ikke rekke denne avgangen da de ankom fra et cruiseskip samme dag. Billettene måtte derfor kanselleres, og klager måtte kjøpe nye og dyrere billetter.

Klager stiller seg kritisk til at Gotogate ikke informerte henne om ruteendringen. Klager fikk tilfeldig vite om ruteendringen via andre personer som hadde bestilt samme reise hos et annet reisebyrå.

Klager krever refusjon av KLM billettene, samt refusjon av mellomlegget mellom opprinnelige og nye billetter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt en reise hos Gotogate med KLM t/r Bergen - Venezia. Billettene var utstedt på Alitalia-dokument, KLMs alliansepartner.

Ved ruteendringer kan kunden velge enten ombooking eller å avbryte reisen mot full refusjon. Da ombookingen Gotogate tilbød klager ikke passet, valgte hun å kansellere billettene. Gotogate sendte da i henhold til sine prosedyrer en refusjonssøknad til

flyselskapet Alitalia. Alitalia svarte med å si at grunnet økonomiske utfordringer har flyselskapet fryst alle utbetalinger, og at samarbeidet med KLM har opphørt.

Gotogate er kun en formidler av flybilletter. Før man får gjennomført en bestilling hos Gotogate må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at reisebyrået ikke står ansvarlig ved blant annet ruteendringer, og at det ikke kan påvirke flyselskapets behandlingstid i refusjonssaker.

På bakgrunn av ovennevnte kan Gotogate ikke imøtekomme klagers krav.

KLM har i det vesentlige anført:

KLM henviser klager til Alitalia da ruteendringen ble utført av Alitalia.

Alitalia har fått muligheten til å kommentere saken, men har valgt å ikke avgi uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

Alitalia har ikke avgitt uttalelse til nemnda, og nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uke 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).

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår. Da klager og hennes reisefølge kom fra cruise den 9. juli ville de ikke rekke den nye avgangstiden, og hun valgte derfor å kansellere reisen. Klager har da krav på full refusjon av de ubenyttede billettene. Kanselleringen gir ingen rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevd. Forordningen er imidlertid ikke til hinder for ansvar på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12.

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. Nemnda kan ikke se at Gotogates unnlatelse av å videreformidle informasjon om ruteendringen har noen betydning i saken da klager uansett ble klar over denne på annen måte.

Nemnda kan heller ikke se at KLM kan bebreides for ruteendringen som ble foretatt av Alitalia.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Alitalia refunderer klagers ubenyttede billetter.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)