

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

### Dato

11.09.2018

### Saksnummer

2017-02773

### Tjenesteytere

Supersaver

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge på fem skulle reise hjem fra Izmir til Oslo via Frankfurt den 8. oktober 2017. Han hadde bestilt reisen hos Supersaver, inkludert varsling på sms ved uregelmessigheter.

Da reisefølget møtte opp til avreise viste det seg at flyet var kansellert. Klager hadde ikke tilgang til sin epost under oppholdet i Tyrkia, og betalte derfor for å få varslinger per sms. Klager mottok ingen sms vedrørende kanselleringen.

Klager måtte kjøpe nye flybilletter kroner 28 833,53, og han måtte ta inn på hotell kroner 1 656,59.

Klager krever sine utgifter refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver er en formidler av flybilletter og står ikke ansvarlig for ruteendringer eller kanselleringer.

Klager og hans reisefølge hadde bestilt en t/r reise Oslo - Izmir 27. september - 8. oktober 2017. Den 1. august mottok Supersaver en ruteendring fra flyselskapet, flight XQ990 fra Izmir til Frankfurt med avgang kl 07.40 var kansellert. Samme dag sendte Supersaver nytt hjemreisealternativ til klager per epost, med avgang fra Izmir kl 13.00 via München. Da Supersaver ikke fikk noen tilbakemelding fra klager ble det sendt ny epost den 6. august, klager svarte ikke på denne henvendelsen heller. Supersaver oppdaterer aldri flybilletter uten passasjerens godkjenning.

I henhold til Supersavers regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest og akseptert kommer det frem at den reisende selv har ansvaret for å kontrollere tidene for ut- og

hjemreise, og at dette gjøres direkte med flyselskapene. Videre informeres det om at Supersaver ikke tar ansvar for å informere om ruteendringer eller kanselleringer. Denne informasjonen kommer også frem på klagers reiserute under "Viktig informasjon om din flyreise".

Klagers returbilletter står registrert som no-show. Det er ingen refusjon på de ubenyttede billettene.

Supersaver tilbyr to sms-tjenester ved bestilling av reise:

Mobil Reiseplan - kroner 35 - her får man informasjon om ruteendringer etc

Bestillingsreferanse via sms - kroner 19 - her får man kun reiseruten tilsendt per sms.

Klager kjøpte siste tjeneste. Her mottar man ikke informasjon om ruteendringer etc. Supersaver viser til fremlagt utskrift av klagers bestillingsbekreftelse som viser hvilken tjeneste han kjøpte.

Supersaver har oppfylt sin rolle som formidler i denne saken, og kan ikke imøtekomme hans krav.

### **Nemnda bemerkar**

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 uker før planlagt avgangstid.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

Flyselskapet Sun Express informerte Supersaver som informerte klager innen fristen. Klager fikk informasjon 1. august om at flygningen den 8. oktober var kansellert, og at han var booket om til senere fly samme dag. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevd. Forordningen er imidlertid ikke til hinder for ansvar på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12.

I henhold til reisebyråets regler og vilkår er det den reisendes ansvar å kontrollere eventuelle ruteendringer. Etter nemndas syn må klager selv stå ansvarlig for at han ikke sjekket sin epost i tiden mellom 1. august og 8. oktober. SMS-tjenesten klager betalte for inkluderte ikke informasjon om ruteendringer.

Nemnda har forståelse for at det er kjedelig med en ruteendring som i denne saken. Passasjerer fikk imidlertid beskjed to ganger svært lang tid i forveien uten å gi

reisebyrået tilbakemelding. På denne bakgrunn kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold.

**Vedtak**

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

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Borgar Sandvik
- Joachim Sponheim (SAS)