

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

### Dato

21.03.2012

### Saksnummer

428/11F

### Tjenesteyter

Supersaver

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Bangkok via Amsterdam den 13. april 2011 med KLM og China Airlines.

Den 31. mars mottok klager e-post fra Supersaver om ruteendring på China Airlines fra Amsterdam til Bangkok. Ruteendringen medførte at klager måtte reise fra Trondheim den 12. april og overnatte i Amsterdam.

Da klager mottok ruteendringen mindre enn 14 dager før avreise, krever han standarderstatning 600 euro.

Utgifter til hotell og transport i Amsterdam, 132,40 euro, er refundert av Supersaver.

#### KLM har i det vesentlige anført:

KLM og China Airlines informerte Supersaver om ruteendringen mer enn 14 dager før avreise i henhold til EU forordning 261/2004 artikkel 5 paragraf c.

Det vises til utskrift av bookingen hvor det fremkommer at China Airlines sendte melding til Supersaver om ruteendringen den 21. mars kl. 00:57. I samme utskrift fremkommer det at KLM få minutter senere kl. 01:23 sendte advarsel til Supersaver om for kort tid til flybytte i Amsterdam (MCT - minimum connection time).

At klager ikke ble informert om ruteendringen tidligere enn 31. mars kan ikke China Airlines eller KLM holdes ansvarlig for.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

#### Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver er en formidler av flybilletter. Supersaver kan i henhold til sine regler og vilkår ikke holdes ansvarlig for blant annet ruteendringer flyselskapene utfører.

Ved ruteendringer kan passasjerene velge enten full refusjon eller ombooking. Klager valgte ombooking. Eneste alternativ for å rekke flyet fra Amsterdam til Bangkok den 13. april var å fly en dag tidligere fra Trondheim og overnatte i Amsterdam.

Supersaver kontaktet China Airlines, men flyselskapet ville ikke ta ansvar for ruteendringen. Supersaver valgte derfor av godvilje å refundere klagers utgifter i Amsterdam.

Supersaver kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### **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 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 medfører således «innstillinger» dersom det er solgt minst en billett til den planlagte flygning.

Dersom en flygning innstilles, skal passasjerene tilbys en standarderstatning med mindre flyselskapet opplyser om innstillingen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. forordningens artikkel 5 nr. 1 c) i. Erstatningsplikten påligger flyselskapet.

Flyselskapet ga i dette tilfellet informasjon minst to uker i forveien, og er således ikke pliktig til å betale standardkompensasjon.

Flyselskapet ga beskjed til selgeren av billettene, Supersaver. Det er korrekt. Supersaver pliktet på sin side å informere klager så snart som mulig om endringen slik at klager kunne innrette seg etter den. Dersom denne informasjonen ble unødig forsinket, og klager av den grunn ble påført utgifter, kunne Supersaver etter omstendighetene bli ansvarlig for tapet. Supersaver har imidlertid ikke noe ansvar etter EU-forordningen. Den gjelder rettigheter mellom flyselskapet og passasjerer.

Supersaver har i dette tilfellet erstattet klagers merutgifter. Nemnda finner ikke å kunne anbefale erstatning ut over dette.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda 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

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*