

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning.

### Dato

18.08.2022

### Saksnummer

2022-00335

### Tjenesteytere

Widerøe

Mytrip

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes to barn skulle reise med Widerøe fra Aberdeen via Stavanger til Torp den 2. januar 2022. Avgang var kl. 16:05 med ankomst kl. 19:55. Reisen ble bestilt gjennom Mytrip.

Klager mottok melding om kansellering den 6. desember 2021. Klager ble først booket om til å reise 2. januar 2022 via Bergen og Stavanger, hvilket innebar mer enn 13 timers venting i Stavanger, noe klager ikke ønsket. Klager kontaktet Mytrip den 9. desember, og ble så booket om til å reise via Stavanger den 4. januar 2022, avgang kl. 11:55, med ankomst kl. 17:55. Klager mottok melding den 23. desember 2021 om at denne reisen ble endret, og at ny avgang via Bergen var kl. 08:30 med ankomst Torp kl. 12:30. WF393 fra Aberdeen til Bergen ble forsinket, og klager rakk ikke sin videreforbindelse til Torp. Klager ble nok en gang booket om og ankom Torp den 4. januar 2022 kl. 14:20.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person for hver av hendelsene, til sammen 1 500 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har anført følgende:

Denne reisen ble endret mer en 14 dager før avreise og krav om kompensasjon faller da bort. Det ble sendt beskjed om disse om endringene til reisebyrået, som da også har gitt beskjed til passasjereren.

Disse endringene ble gjort 10. desember 2021 av oss. Passasjer skulle reise 2. januar 2022. Reisebyrå ser ut som de har gitt beskjed 20 desember.

Widerøe har vedlagt utskrift av deler av bestillingen som dreier seg om endring for reise den 2. januar kl. 18:40 fra Aberdeen via Bergen med ankomst Torp kl. 22:55.

Mytrip har anført følgende:

Marco Polo Travel AS, Mytrip, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter, som tilbys på hjemmesiden mytrip.no. Mytrip opptrer kun som en formidler, og avtalen om flybillettene og flytjenestene inngås direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Mytrip er ikke medleverandør av tjenestene og ikke part i avtalen mellom kunden og flyselskapet. Dette innebærer at deres ansvar begrenser seg til formidlingen og de eventuelle ekstratjenester kunden kjøper av dem.

Mytrip sin rolle som formidler er tydelig beskrevet på hjemmesidene, og viser til vedlagte reisevilkår. Kunden har bekreftet å ha lest og forstått disse under bookingen.

Kunden booket en tur-returreise for tre personer med Widerøe fra Oslo til Aberdeen. Utreisen gikk som planlagt, men returen ble endret flere ganger av Widerøe.

Det ble foretatt endringer 29. november 2021, 6. desember 2021, 20. desember 2021 og 4. januar 2022

Mytrip formidlet samtlige endringer som ble gjort av Widerøe til kunden, og har oppfylt vår rolle som formidler.

Vi kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning, da kravet må rettes mot flyselskapet.

### **Nemnda bemerker**

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.

Flyselskapet Widerøe informerte reisebyrået Mytrip som informerte klager den 6. desember, mer enn to uker før avgang. Denne kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning.

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

Klager ble etter eget ønsket booket om til å reise den 4. januar via Bergen.

Den 20. desember blir også disse flyvningene endret av flyselskapet. Klager ble imidlertid ikke informert om ruteendringen av reisebyrået før den 23. desember, som er under to uker før avreise.

Det er ikke bestridt at Widerøe gav beskjed til Mytrip om ruteendringen i tide. Men i dette tilfellet videreformidlet ikke reisebyrået informasjonen til klager før det var under to uker til avreise. Det er imidlertid flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå, og dette har unnlatt å videreformidle beskjed om kanselleringen til passasjerer i tide. Flyselskapet er i

henhold til EU-domstolens dom av 11.05.2017 (C-302/16, Krijgsman - SLM) i disse tilfellene eventuelt henvist til å søke regress hos den ansvarlige for at passasjerer ikke ble informert, dersom nasjonal rett åpner for dette.

Etter dette er det nemndas syn at Widerøe er erstatningsansvarlig i dette tilfellet. Nemnda anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro per person for denne ruteendringen.

Klager krever videre standarderstatning for forsinkelsen på WF393 den 4. januar som gjorde at hun mistet sin videreforbindelse med WF411:

WF393 04JAN ABZ BGO 08.30 - 10.45

WF411 04JAN BGO TRF 11.40 - 12.30

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Klager ankom endelig bestemmelsessted kl 15.10, under tre timer etter opprinnelig ankomsttid, og har etter dette ikke krav på standarderstatning for denne hendelsen.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro per person til klager, til sammen 750 euro.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)