

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet ruteendring.

Dato

13.03.2018

Saksnummer

2017-01043

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Vueling Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klageren hadde bestilt reise for seg og familien på fire fra Stavanger til Barcelona den 8. april 2017 kl 13.05 med Vuelings direkte flight VY2702.

Dagen før avreise mottok klageren bekreftelse på avreise, men på avreisedagen viste det seg at flighten var kansellert og at ruten hadde vært nedlagt i lengre tid. Klageren måtte kjøpe nye billetter via Oslo, og pådro seg hotellutgifter på Gardermoen.

Klageren krever refusjon av nye flybilletter med Norwegian kroner 11 496, refusjon av hotell på Gardermoen kroner 2 076, samt refusjon av en natts forhåndsbetalt hotell i Barcelona, 250 euro.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate har i det vesentlige anført:

Gotogate er en formidler av flybilletter og har ikke ansvar for utførelse av selve flyvningen. Dette innebærer også at Gotogate heller ikke har ansvar for eventuelle uregelmessigheter som forsinkelser eller kanselleringer. Flyselskapene kan, uten å informere Gotogate, på kort varsel endre sine rutetabeller eller kansellere avganger. Dette er forhold utenfor Gotogates kontroll.

I denne saken ble Gotogate aldri informert om kanselleringen av Vueling, det vises til fremlagt utskrift av bookinghistorien som bekrefter dette.

Gotogate har refundert klagerens ubenyttede billetter med Vueling, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Vueling har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

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 avgangstid. Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9.

I dette tilfellet fikk klager først vite om ruteendringen samme dag som reisen skulle finne sted. Dagen før avreise mottok klageren bekreftelse på reisen. Det viste seg at flygningen med Vueling var kansellert, og at ruten hadde vært nedlagt i lengre tid. Klageren måtte kjøpe nye billetter via Oslo, og pådro seg hotellutgifter på Gardermoen samt gikk glipp av forhåndsbetalt hotell i Barcelona.

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.

Gotogate har opplyst at Vueling aldri informerte dem om at flyet var innstilt, og at de følgelig ikke hadde mulighet til å informere klager og hans reiseselskap om dette. Gotogate har fremlagt dokumentasjon som viser at dette er korrekt. Det foreligger dermed etter nemndas syn ikke noe erstatningsrettslig grunnlag overfor Gotogate

Vueling 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.

På bakgrunn av at klager ikke mottok informasjon om ruteendringen før samme dag som reisen skulle finne sted, anbefaler nemnda at Vueling erstatter klagerens utgifter til nye flybilletter med kroner 11 496, hotell på Gardermoen kroner 2 076, samt refusjon av en natts forhåndsbetalt hotell i Barcelona, 250 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold i sitt krav mot Vueling.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)