

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet ruteendring.

Dato

25.06.2018

Saksnummer

2017-02124

Tjenesteytere

Alitalia

KLM

Travelgenio

Klager har i det vesentlige anført

I februar 2017 bestilte klager en reise for to personer hos TravelGenio t/r Bergen - Bologna via Amsterdam for reise 22. - 28. juni 2017 med KLM og Alitalia. Billettene var gjennomgående, utstedt på Alitalia-dokument, og kostet totalt kroner 6 771, 64.

I mars 2017 mottok klager en epost fra reisebyrået som forklarte at Alitalia hadde kansellert flyvningene mellom Amsterdam og Bologna da flyselskapet hadde mistet rettighetene til å lande der. Videre fikk klager beskjed om at han enten kunne bli booket om til og fra Roma, eller å kansellere hele reisen mot full refusjon. Klager valgte sistnevnte, men har til dags dato ikke mottatt pengene.

Klager krever full refusjon av de ubenyttede billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

* Alitalia har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

* TravelGenio har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har reisebyrået i det vesentlige anført:

TravelGenio har søkt refusjon fra Alitalia og venter oppgjør fra flyselskapet.

* KLM har i det vesentlige anført:

KLM viser til fremlagt utdrag av klagers bookinghistorie som viser at samtlige ruteendringer i bestillingen ble utført av Alitalia.

KLM kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. En ruteendring som her, innebærer kansellering av en avtalt flygning, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 2 bokstav l). Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker 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).

I dette tilfellet fikk klager beskjed om ruteendringen mer enn 2 uker før planlagt avgangstid og har dermed ikke krav på standarderstatning. Det har han heller ikke krevet. Da den nye tiden ikke passet, valgte han å kansellere bestillingen mot full refusjon slik han har krav på.

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.

Det er flyselskapet som plikter å refundere klager for flybillettene etter kanselleringen. Nemnda kan ikke se at reisebyrået er å bebreide, og det kan derfor ikke holdes ansvarlig i dette tilfellet. Nemnda legger til grunn at manglende tilbakebetaling skyldes økonomiske forhold hos flyselskapet. Dette er et forhold utenfor reisebyråets kontroll.

Klagen er forelagt Alitalia ved nemndas e-post av 18. september 2017 med frist til 30. oktober 2017 for eventuelle bemerkninger. Alitalia har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

KLM har fremlagt utskrift av klagers bookinghistorie som viser at ruteendringene ble foretatt av Alitalia, og at flyvningene med KLM var booket i Alitalia code share. Videre kommer det frem av bookinghistorien at flyvningene som ble endret skulle opereres av Alitalia. Klager har fremlagt kopi av reisebekreftelsen som viser at billettene var utstedt på Alitalia dokument, samt utskrift av eposter fra TravelGenio som hevder de har søkt refusjon fra Alitalia.

Nemnda anbefaler at flyselskapet Alitalia refunderer klagers ubenyttede billetter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Alitalia refunderer klagers billetter.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)