

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

05.06.2018

Saksnummer

2017-01589

Tjenesteytere

Travellink

KLM

Alitalia

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge på 13 skulle reise fra Bergen til Roma via Amsterdam den 6. april 2017 kl 09.50. Da reisefølget ankom Bergen lufthavn stod de ikke oppført på passasjerlisten. De hadde bestilt billettene hos nettreisebyrået Travellink. Opprinnelig reiserute var med SAS og Alitalia via København, men grunnet en ruteendring fra Alitalia ble reisefølget booket om til å fly via Amsterdam med KLM. Billettene ble bestilt i 2016, og ruteendringen oppstod den 30. desember 2016.

Klager har fremlagt sin klage til Travellink hvor han har gjengitt en skriftlig uttalelse han har mottatt fra SAS. Flyselskapet forklarer her at Travellink ikke skrev om billettene korrekt i forbindelse med ruteendringen, og at dette er årsaken til at klager og hans reisefølge ikke fikk sjekket inn den 6. april.

Klager og hans reisefølge ble booket om via Stockholm og Helsinki. Åtte personer ankom Roma den 7. april, mens fem ikke ankom før den 8. april. Reisefølget hadde bestilt leiebiler ved opprinnelig ankomst Roma, og de pådro seg merkostnader på tilsammen kroner 2 200 euro for nye leiebiler.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person, samt refusjon av 2 200 euro for utgifter til nye leiebiler.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

* Alitalia har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

* Travellink er forespurt om kopi av bookinghistoriene for alle tre reservasjoner, men selskapet har ikke svart innen fristen.

* Travellink har i det vesentlige anført:

Travellink beklager at klager ble utsatt for en ruteendring fra Alitalia på avgangen mellom København og Roma den 6. april. Reisefølget ble booket om til å fly via Amsterdam, og Travellink informerte klager om ruteendringen og ombookingen den 30. desember 2016.

I henhold til Travellinks regler og vilkår, som klager krysset av for å ha lest ved bestilling av reisen, er Travellink kun en formidler av flybilletter, og har ikke ansvar for selve utførelsen av flyreisen.

Billetter på AZ3769 (operert av KLM) fra Bergen til Amsterdam var bekreftet fra flyselskapet den 6. april.

Travellink kan ikke imøtekomme klagers krav.

* KLM har i det vesentlige anført:

KLM viser til fremlagt utskrift av klagers bookinghistorie som viser at det var reisebyrået som kansellerte avgangen mellom Bergen og Amsterdam. Klager bes derfor henvende seg til Travellink/Opodo.

Nemnda bemerker

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. En ruteendring, innebærer kansellering av en avtalt flygning, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 2 bokstav I). 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).

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Formidlere av flybilletter vil imidlertid kunne bli holdt ansvarlig på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag for tap en kunde lider som følge av mangelfull formidling av informasjon eller annen klanderverdig adferd.

Opprinnelig reiserute var med SAS og Alitalia via København, men grunnet en ruteendring fra Alitalia ble reisefølget booket om til å fly via Amsterdam med KLM. Ruteendringen oppstod den 30. desember 2016. Da reisefølget ankom Bergen lufthavn 6. april stod de ikke oppført på passasjerlisten.

Slik nemnda vurderer saken på bakgrunn av den informasjonen som foreligger, medførte ruteendringen at reisefølget ble booket om, og i den forbindelse skrev ikke reisebyrået

Travellink/Opodo om billettene korrekt. Klager og hans reisefølge ble derfor avvist ved innsjekk i Bergen.

Travellink/Opodo hadde ansvaret for at billettene ble skrevet om korrekt og må erstatte det tap klager og hans reisefølge led som følge av den feilen selskapet begikk.

Nemnda anbefaler at Travellink/Opodo betaler 400 euro per person. Nemnda finner at leiebilutgiftene konsumeres av standarderstatningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold i kravet på standarderstatning på 400 euro per person.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)