

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring og kansellering av reservasjon.

Dato

13.03.2018

Saksnummer

2017-03170

Tjenesteytere

British Airways

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Den 26. januar 2016 bestilte klager en reise for ni personer t/r Oslo - Vancouver via London hos Supersaver, for reise 11. - 25. juli 2016. Den 1. juli ringte klager Supersaver for å sjekke om alt var i orden med bestillingen, og fikk dette bekreftet.

Ved innsjekk den 11. juli ble reisefølget nektet ombordstigning med begrunnelse at reservasjonen var kansellert. Klager fikk ingen nærmere forklaring på hvorfor, men ble tilbudt ny reiserute via London og Dallas i USA kl 21.25 samme dag. For å reise via USA måtte reisefølget ha visum. De bestilte dette på nettet og gikk igjen til innsjekk. På nytt ble de nektet ombordstigning med begrunnelse at visum var ugyldig. Det viste seg at klager hadde kommet til en falsk nettside som tilbød visum og hadde blitt svindlet for 9 visum à 89 euro, tilsammen 801 euro.

Klager og reisefølget måtte dra hjem til Fredrikstad.

For å komme seg til Vancouver måtte gruppen dele seg i to. Tre personer ble booket om til 12. juli kl. 21.25, mens seks ble booket om til 13. juli kl. 11.50. Fra London reiste følget samlet til Vancouver og ankom den 13. juli kl 18.45, to døgn forsinket.

I ettertid viser det seg at årsaken til at klager ble nektet ombordstigning første gang var at de hadde for kort connection tid i London. Klager stolte på at reisebyrået passet på at tidene mellom flybyttene var innenfor reglementet.

Klager krever erstatning:

600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, tilsammen 10 800 euro.

328 euro for tilsammen 9 flybussbilletter t/r Oslo - Fredrikstad, samt drosje t/r busstasjon - hjemsted.

Klager krever tilsammen 11 128 euro i standarderstatning og refusjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

British Airways har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt følgende reise for ni personer for reise i 2016:

BA765 OSL-LHR 11JUL 1420 1550

BA85 LHR-YVR 11JUL 1720 1850

BA84 YVR-LHR 25JUL 2050 1400+1

BA768 LHR-OSL 26JUL 1730 2045

Minimum connection time i London på denne ruten er 90 minutter. Den 3. mars la British Airways inn en ruteendring på BA85 som medførte at klager kun hadde 85 minutter på seg til å bytte fly. Dette er ikke en tillatt connection, det vil si at reiseruten må endres for at passasjerene skal få reise.

Da reisen ble booket gjennom reisebyrået Supersaver hadde ikke British Airways noen kontaktinformasjon på klager. Det ble lagt inn følgende melding til reisebyrået, det vises til fremlagt dokumentasjon og utskrift av klagers bookinghistorie:

MCT WARNING: CHECK MINIMUM CONNECTION TIME - SEGMENT 10/11
PLS VERIFY MCT AND CORRECT ITIN OR BA WILL CXL AFTER 120 HOURS

Da British Airways ikke hørte noe fra reisebyrået ble reservasjonen kansellert den 5. mars 2016. Flyselskapet viser til sine regler og vilkår punkt 9a1), 9a2) og 9a3).

BA85 opererte etter rutetid og klagerne ble ikke nektet ombordstigning. Reisebyrået ble gjort oppmerksom på ruteendringen mer enn 14 dager før avreise. Hendelsen er derfor ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver er kun en formidler av flybilletter og står ikke ansvarlig for flyselskapenes ruteendringer. I denne saken ble det sendt fire eposter til klager vedrørende ruteendringen med oppfordring om å ta kontakt snarest, uten at Supersaver mottok noen tilbakemelding. Det vises til fremlagt utskrift av disse e-postene.

Supersaver mener at krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 bare kan reises mot flyselskap.

Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar

Denne saken ble behandlet 23. juni 2017 mot reisebyrået Supersaver. Klager fikk medhold, men Supersaver har ikke rettet seg etter vedtaket. Klager har sendt inn ny klage til flyselskapet British Airways, men fikk ikke medhold og har deretter sendt ny klage til nemnda.

Fra det forrige vedtaket i saken av 23. juni 2017 hitsettes:

"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).

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. Hvis formidleren er årsaken til at passasjerer ikke har fått varsel om kansellering minst 2 uker i forveien, følger det av Krijgsman-dommen at flyselskapet kan kreve regress hos formidleren.

Klageren har kjøpt flybillettene med flyselskapet British Airways gjennom formidleren Supersaver. Slik nemnda ser det har ikke Supersaver dokumentert at klageren fikk informasjon om kanselleringen minst 2 uker i forveien. Supersaver har bare gjengitt og ikke fremlagt e-postene som skal ha blitt sendt med denne informasjonen 21.04. og 09.05.2016. Etter nemndas syn burde det enkelt latt seg gjøre å fremlegge disse e-postene for å rydde tvil av veien. For nemnda ser det da ut til at klageren ikke har fått varsel om kanselleringene i tide. I så tilfellet kan klageren kreve standarderstatning fra British Airways som flyselskapet kan kreve erstattet fra Supersaver.

British Airways er ikke blitt gitt anledning til å uttale seg.

Nemnda anbefaler etter dette at Supersaver enten formidler et mulig krav på standarderstatning til British Airways eller forskutterer en regress ved å utbetale standarderstatningen direkte til klageren. På grunn av reiseavstanden utgjør standarderstatningen 600 euro per person (til sammen 9 personer).

Nemnda ser derimot ikke at Supersaver kan holdes ansvarlig for reiseutgifter til og fra flyplassen. Disse utgiftene ser ut til å ha sammenheng med at klageren ikke lyktes i å søke ESTA-visum fra offisielt nettsted. Disse utgiftene står klageren nærmest til å dekke selv."

Supersaver har også fått anledning til å svare, og har nå i denne saken dokumentert epostene, noe de ikke gjorde i forrige sak. Det fremgår av disse at Supersaver sendte fire e-poster til klager om ruteendringen og uttrykkelig ba klager om å svare for å unngå problemer. Nemnda legger etter dette til grunn at klager faktisk fikk varsel om ruteendringen i tide.

Nærværende klage er rettet mot flyselskapet. Da reisen ble booket gjennom reisebyrået Supersaver hadde ikke British Airways noen kontaktinformasjon på klager. Selskapet sendte melding til Supersaver i tide, det vises til fremlagt dokumentasjon og utskrift av klagers bookinghistorie. Supersaver videresendte informasjonen til klager som på tross av fire varsler til angitt e-post adresse ikke svarte. Da British Airways ikke hørte noe fra reisebyrået ble reservasjonen kansellert den 5. mars 2016 i henhold til selskapets regler og vilkår .

Etter dette kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold i sitt krav på standarderstatning og refusjon av utgifter til bussbilletter og taxi.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)