

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

### Dato

13.06.2019

### Saksnummer

2018-01795

### Tjenesteytere

Supersaver

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Supersaver med SAS t/r Trondheim - Zürich 16. - 18. mai 2018. Den dagen klager skulle reise tilbake oppdaget hun at avreisetidspunktet var forskjøvet fra kl 20.25 til kl 13.40 uten at klager hadde fått informasjon om dette på forhånd. SAS kunne fortelle at flyselskapet gav beskjed til Supersaver om ruteendringen tidlig i mai uten at reisebyrået videreformidlet informasjonen til klager.

Da klager kontaktet Supersaver hjalp de klager med ny returreise 18 timer senere enn opprinnelig returtidspunkt. I ettertid har reisebyrået også dekket klagers utgifter til hotell og mat.

Klager krever standarderstatning 400 euro for hendelsen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har i det vesentlige anført:

Før klager gjennomførte bestillingen hos Supersaver krysset hun av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er den reisendes eget ansvar å kontinuerlig kontrollere sine flytider før avreise i tilfelle ruteendringer eller kanselleringer oppstår.

Til tross for at det var klagers egen skyld at hun ikke oppdaget ruteendringen, har Supersaver i denne saken valgt å hjelpe klager med ny billett samt dekke hennes utgifter til hotell og mat.

Da EU-forordning 261/2004 ikke omfatter reisebyråer kan Supersaver ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

SAS har avgitt følgende kommentar i saken:

SK610 fra Zürich til København den 18. mai ble kansellert den 2. mai. Informasjon om ruteendringen gikk til Supersaver den 2. mai. På grunn av denne kanselleringen ble klager booket om til alternativ reise den 18. mai fra Zürich til Oslo med SK842 kl 13.40 og SK364 videre til Trondheim. Disse endringene ble sendt Supersaver den 2. mai. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Etter at Supersaver kontaktet SAS den 18. mai var SAS behjelpelig med å endre bestillingen til ny avreise den 19. mai, etter klagers eget ønske.

Det er reisebyråets plikt å informere sine kunder om eventuelle endringer i flytider som skjer mer enn 24 timer før flyavgang.

SAS kan ikke se å ha gjort noe galt i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker**

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. 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 ikke bestridt at SAS ga beskjed til Supersaver om ruteendringen i tide uten at reisebyrået videreformidlet informasjonen til klager.

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. Flyselskapet er i henhold til dommen 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 SAS er erstatningsansvarlig i dette tilfellet. Nemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav på 400 euro.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold og at SAS betaler 400 euro til klager.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)