

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

05.06.2018

Saksnummer

2017-02230

Tjenesteytere

Supersaver

Alitalia

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise hjem fra Roma til Bergen via Amsterdam den 20. mars 2017 med Alitalias flight AZ108 og KLMs flight KL1189. Mens klager befant seg i Roma fikk hun beskjed om at AZ108 mellom Roma og Amsterdam kl 08.30 var kansellert, og at hun var satt opp på samme fly et døgn tidligere. Avgangen mellom Amsterdam og Bergen var midlertidig ikke booket om, og klager fikk beskjed av reisebyrået om å skaffe hotell i Amsterdam selv.

Klager stiller seg sterkt kritisk til behandlingen hun har mottatt av Supersaver. Reisebyrået nektet å hjelpe klager med ombooking av siste strekning, og hun ble bare henvist til flyselskapene. Klager mener at Supersaver er den som bør ta ansvar og ordne opp med flyselskapene ved uregelmessigheter, og ikke overføre ansvaret på sine kunder.

I samtale med KLM kunne flyselskapet fortelle at KL1189 var blitt kansellert av Supersaver.

Klager endte opp med å kjøpe seg ny billett fra Amsterdam til Bergen via Oslo, pris kroner 1 443, og hun pådro seg telefonutgifter. Klager krever også erstatning for tort og sveie fra Supersaver.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nemnda har bedt Alitalia om uttalelse, men flyselskapet har ikke avgitt uttalelse vedrørende saken.

Supersaver/Gotogate har i det vesentlige anført:

Gotogate er en formidler av flybilletter og står ikke ansvarlig for selve utførelsen av reisen. Før klager fikk gjennomført sin bestilling på Gotogates nettside krysset hun av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at flyselskapet på kort varsel kan kansellere en flyvning.

Samme dag som klager reiste fra Bergen til Roma den 16. mars, kansellerte Alitalia sin flight AZ108 mellom Roma og Amsterdam, det vises til fremlagt utskrift av bookinghistorien. Samme dag sendte Gotogate epost til klager med informasjon om kanselleringen og ombookingen flyselskapet kunne tilby, og ba henne bekrefte endringen slik at Gotogate fikk oppdatert billettene. Klager skrev tilbake påfølgende dag og ba om annet alternativ da hun ikke ønsket å tilbringe en natt i Amsterdam. I tillegg ringte klager til Gotogate den 18. mars, hun ble da henvist til Alitalia siden det kun er de som kan tilby andre alternativ.

Klager anfører at KLM hevdet at Gotogate hadde kansellert KLM flyvningen mellom Amsterdam og Roma, dette stemmer ikke. KL1189 var hele tiden bekreftet i bestillingen.

Ettersom klager ikke benyttet strekningen mellom Amsterdam og Bergen har Gotogate sendt refusjonssøknad til Alitalia som står som eiere av billetten. Alitalia har ikke svart. Flyselskapet har på nåværende tidspunkt stoppet alle utbetalinger grunnet økonomiske problemer. Gotogate kan ikke si når flyselskapet vil gjenoppta utbetalinger.

Gotogate kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Gotogates brev.

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 skjedde kanselleringen samme dag som den planlagte flygningen. Det vises til utskrift av bookinghistorien.

Samme dag sendte selskapet epost til klager med informasjon om kanselleringen og ombookingen flyselskapet kunne tilby, og ba henne bekrefte endringen slik at de fikk oppdatert billettene. Klager skrev tilbake påfølgende dag og ba om annet alternativ da hun ikke ønsket å tilbringe en natt i Amsterdam. Da klager ringte til selskapet ble hun henvist til Alitalia som var den som kunne tilby andre alternativ.

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.

I dette tilfellet kan nemnda ikke se at Supersaver/Gotogate kan bebreides for mangelfull formidling av informasjon eller annen uaktsom adferd som har påført klager et tap. Supersaver/Gotogate er følgelig slik nemnda ser det ikke erstatningsansvarlig i denne saken.

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske- og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3. Klagen er forelagt Alitalia som ikke har svart på henvendelsen.

Kanselleringen gir etter nemndas syn grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med 250 euro da flyselskapet ikke har godtgjort at passasjerer fikk informasjon om ruteendringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Klager krever erstattet utgifter til ny billett fra Amsterdam til Bergen via Oslo, pris kroner 1 443, og for telefonutgifter hun pådro seg.

Nemnda legger til grunn at reisen klager kjøpte med SAS var omruting etter Artikkel 8, og at hun følgelig har krav på å få erstattet denne utgiften i tillegg til standarderstatning på 250 euro.

Vedtaket er enstemmig.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Alitalia betaler standarderstatning med 250 euro og erstatning for ny flybillett kr 1443 til klager.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)