

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

28.06.2022

Saksnummer

2022-00654

Tjenesteytere

Travelstart

Air Malta

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fem personer) hadde bestilt reise hos Travelstart med Norwegian fra Tromsø til London Gatwick og med Air Malta fra London Gatwick til Malta for reise den 16. mars 2022 (og retur den 28. mars 2022).

Utreisen var på følgende tider:

TOS LGW 06.10 - 09.05 DY1322

LGW MLA 11.55 - 16.00 KM117

Billettene var separate og kostet til sammen kroner 15 472 t/r.

Den 10. februar mottok klager epost fra reisebyrået om at KM117 var kansellert og at de var booket om til ny flyvning fra annen flyplass, London Heathrow, med avgang kl 11.25 med KM101. Dette var en umulig reiserute for klager, da de ikke ville rekke å bytte flyplass på den oppsatte tiden.

Klager kontaktet Travelstart, men mottok ingen hjelp til ombooking.

Klager endte opp med å kjøpe nye billetter fra London Gatwick til Madrid med Easyjet kroner 3997,98, og videre med Ryanair fra Madrid til Malta 127,10 euro.

Klager krever disse utgiftene refundert. Videre krever hun standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travelstart har i det vesentlige anført:

Travelstart er en formidler av reisetjenester og står ikke ansvarlig for uregelmessigheter som oppstår hos flyselskapene. Dette kommer frem av reisebyråets reisevilkår som klager krysset av for å ha lest ved bestilling av reisen.

Klager bestilte sin reise den 27. oktober 2021 for fem personer fra Tromsø til Malta og retur. Utreisen var med Norwegian og Air Malta. Reisen er bestilt som separate enkeltbilletter.

Tromsø - London (LGW) med Norwegian har bookningnummer TZ4QFM.

London (LGW) - Malta med Air Malta har bookningnummer TYPFF3.

Air Malta kansellerte avgangen fra London Gatwick og booket om klager til ny flyvning fra London Heathrow.

Travelstart viser til utskrift av chat med klager den 10. februar, som viser at klager ble tilbudt to alternativer; enten kunne klager ringe Travelstart og endre bestillingen per telefon, eller så fikk klager tilbud om å bli oppringt av Travelstart. Klager svarte aldri på tilbudet. Chat'en ble til slutt stengt, da klager ikke svarte på en halv time.

I en annen chat ble klager gjort oppmerksom på at connection time for å bytte flyplass i London er på to timer og 20 minutter. Reisen skal derfor ha latt seg gjennomføre til tross for ruteendringen.

Klager ønsker refusjon av flybilletten fra Air Malta. Som formidler vil Travelstart refundere klagers billett så snart flyselskapet tilbakefører billettbeløpet til reisebyrået.

Travelstart kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter, da reisebyrået ikke er ansvarlig for flyselskapenes uregelmessigheter.

Air Malta har i det vesentlige anført:

KM117 ble kansellert mer enn 14 dager før avreise. Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom London Gatwick og Malta ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Klager krever refusjon for nye flybilletter fra London Gatwick til Malta via Madrid, da hun ikke ville rekke den nye flyvningen hun var booket om til.

Nemnda legger til grunn at klager hadde separate billetter. Det vil si to ulike kontrakter med to forskjellige flyselskap. Det var derfor ikke mulig for Air Malta å se at klager også

hadde en flyvning fra Tromsø til London Gatwick. Nemnda vurderer etter dette kun strekningen London Gatwick - Malta.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Air Malta tilbød klager omruting, men den nye avgangen passet ikke klager og hun valgte å kjøpe nye flybilletter på strekningen. Etter nemndas oppfatning har Air Malta i utgangspunktet oppfylt sin omrutingsplikt, og har ikke fått beskjed via reisebyrået at klager ikke hadde mulighet til å benytte seg av omrutingstilbudet pga for liten tid til å bytte flyplass.

Klager fikk ikke tilstrekkelig assistanse fra reisebyrået til å gjøre de nødvendige endringene, og nemnda mener at byrået har opptrådt uaktsomt og erstatningsbetingende. Nemnda mener at klager har krav på å få dekket merutgiftene til nye billetter. Byrået skal derfor tilbakebetale klagers utgifter til nye billetter fratrullet de opprinnelige billettene, ettersom klager ikke skal reise gratis

Nemnda anbefaler at Travelstart dekker klagers merutgifter til nye billetter, i den utstrekning dette ikke allerede har skjedd.

Vedtak

Nemnda anbefaler at Travelstart dekker klagers merutgifter til nye billetter

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)