

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

### Dato

14.03.2017

### Saksnummer

2016-00617

### Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

### Klager har i det vesentlige anført

I februar 2016 bestilte klager en reise for to personer t/r Oslo - Quito Ecuador via London og Miami for reise 15. juli hos Tripmonster. Den 19. april fikk klager beskjed fra reisebyrået om at avgangen fra Miami til Quito var kansellert. Klager fikk tilbud om enten å kansellere reisen mot full refusjon eller ombooking. Hun valgte ombooking selv om reiseruten ikke var ideell, da den innebar en overnatting i London. Klager fikk beskjed om at de selv måtte ta kostnaden overnattingen ville medføre. Klager foreslo flere andre reisealternativer for Tripmonster, men fikk avslag på disse. Dersom klager hadde valgt å kansellere billettene mot full refusjon, ville kjøp av nye billetter blitt betraktelig dyrere enn opprinnelige billetter.

Ved innsjekk i London fikk klager problemer med sitt visum til USA, og ble anbefalt av American Airlines å ta neste fly kl. 12:15 fra London til Miami for å bedre tid til å fylle ut visumsøknaden. Avgangen kl. 12:15 var den opprinnelige avgangen klager stod oppført på, og de rakk fint flyet videre fra Miami til Quito med en mellomlanding på 1 time og 35 minutter. Det vil si at Tripmonster ikke hadde behøvd å booke om klager i utgangspunktet. Klager mener derfor at Tripmonster har påført henne unødige kostnader.

Klager har forsøkt å komme i kontakt med American Airlines som utførte flyvningen, uten å lykkes.

Klager mener de selv ikke kan belastes for denne ruteendringen, og krever refusjon av utgifter til hotell og mat i London, tilsammen kroner 3 863.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før man kan fullføre en bestilling på Tripmonsters nettside må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at Tripmonster er en formidler av flybilletter, og ikke kan stilles ansvarlig for eventuelle ruteendringer flyselskapene gjør.

Ved ruteendringer kan reisebyråene ombooke innenfor flyselskapenes regler og samarbeidspartnere. I dette tilfellet har klager fått tilbud om å kansellere reisen mot full refusjon, og hun har fått flere alternativer til ombooking. Klager aksepterte til slutt et alternativ via London, og hun var inneforstått med at hun selv måtte dekke hotellkostnadene i London. Klager bes kontakte American Airlines for krav om refusjon av disse.

Klager hevder flyselskapet godkjente en mellomlanding i Miami på 1 time og 35 minutter. At American Airlines godkjenner en mellomlanding som i utgangspunktet ikke er tillatt, kan ikke Tripmonster stå ansvarlig for.

Tripmonster har handlet i tråd med sine og flyselskapets retningslinjer, og kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgifter i London.

Det vises for øvrig til Tripmonsters brev.

### **Nemnda bemerker**

På grunn av ruteendringen for flygningen fra Miami til Quito og anbefalt minimumstid på flyplassen i Miami, måtte klageren og hennes reisefølge (til sammen to personer) bookes om til en tidligere flygning fra London til Miami. For å rekke denne tidligere flygningen fra London, måtte de reise fra Oslo en dag tidligere. De måtte også ta inn på hotell i London for en natt.

Klageren og følget endte likevel opp med å ta den opprinnelige og senere flygningen fra London, og rakk den nye avgangen fra Miami til Quito med god margin (1 time og 35 minutter). De mener at Tripmonster har påført dem en unødvendig utgift til overnatting i London som de nå krever erstattet.

Nemnda ser ikke grunnlag for krav mot Tripmonster:

Tripmonster svarer ikke for flyselskapets disposisjoner. Tripmonster er et reisebyrå som formidler flybilletter, og må som reisebyrå forholde seg til flyselskapenes regler. Det er ikke reisebyråene, men flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261 / 2004 og luftfartsloven / Montreal-konvensjonen.

Nemnda mener at Tripmonster har utført sitt oppdrag som reisebyrå på en god måte:

Det er ikke omtvistet at Tripmonster ga informasjon om ruteendringen umiddelbart. Tripmonster la også ned mye arbeid med å finne en alternative reiserute etter ruteendringen. Tripmonster måtte ta hensyn til anbefalt minimumstid på flyplassene i

dette arbeidet, og legge inn nok med tid i Miami. Etter nemndas syn har ikke Tripmonster opptrådt erstatningsbetingende ved å ta dette hensynet.

Det må dessuten i noen grad tas høyde for at det kan oppstå forsinkelser. Klageren og hennes reisefølge hadde gjort det klart for Tripmonster at det var svært viktig for dem å rekke flygningen fra Miami til Quito på grunn av videre reiseplaner til Galapagos. Også denne omstendigheten taler mot at Tripmonster har opptrådt erstatningsbetingende ved å legge inn nok med tid på flyplassen i Miami.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bente Foshaug (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)