

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

23.06.2017

Saksnummer

2016-00696

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Lisboa t/r 14. - 21. mai 2016. Reisen ble bestilt hos Supersaver den 10. januar. Flyselskapet utførte deretter flere ruteendringer på bestillingen, første gang den 18. januar, deretter den 21. januar. Først den 2. mai, under to uker til avreise, ble klager informert om disse ruteendringene. Han stiller seg kritisk til at Supersaver ikke informert klager på et tidligere tidspunkt. Etter utallige henvendelser til Supersaver endte klager opp med en rute via Oslo på utreisen som krevde overnatting, samt en retur med åtte timers venting i København.

Klager viser til vedtak i sak 474/12F som har vært til behandling i flyklagenemnda. Her kommer det frem at formidlere av flybilletter plikter, som mellomledd mellom flyselskap og passasjer, å videreformidle informasjon fra flyselskapene så raskt som mulig. Det er ikke gjort i dette tilfellet, og klager endte opp med en svært utilfredsstillende reiserute.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til mat og drikke på flyplassen i København på returen, kroner 1 131.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver er en formidler av flybilletter, og er ikke ansvarlig for utførelsen av selve flyreisen, ruteendringer eller lignende. Klagers bestilling ble utsatt for en rekke ruteendringer, han ble informert per e-post den 3. mai. Klager godkjente til slutt en rute via Oslo på utreisen, og via København på returen.

I henhold til Supersavers regler og vilkår som klager har krysset av for å ha lest, kommer det frem at Supersaver ikke kan holdes ansvarlig for merkostnader som følge av

ruteendringer. I dette tilfellet er det TAP Portugal som flyselskap som må holdes ansvarlig.

Supersaver har av godvilje refundert klagers utgifter kroner 1 131, men kan ikke imøtekomme hans krav om standarderstatning.

Nemnda bemerkar

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 TAP Portugal gjennom formidleren Supersaver.

Det ser ikke ut til å være omtvistet at TAP Portugal ga informasjon om de aktuelle kanselleringene mer enn 2 uker i forveien til Supersaver, og at Supersaver ga denne informasjonen videre til klageren mindre enn 2 uker i forveien. Videre foreligger det ingen holdepunkter for at klageren har fått informasjon om kanselleringene mer enn 2 uker i forveien fra annet hold.

For nemnda kan det dermed se ut til at klageren ikke har fått varsel om kanselleringene i tide på grunn av forhold hos Supersaver. I så tilfellet kan klageren kreve standarderstatning fra TAP Portugal som flyselskapet kan kreve erstattet fra Supersaver.

TAP Portugal er ikke blitt gitt anledning til å uttale seg.

Nemnda anbefaler etter dette at Supersaver enten formidler et mulig krav på standarderstatning til TAP Portugal eller - kanskje mest nærliggende - forskutterer en regress ved å utbetale standarderstatningen direkte til klageren. På grunn av reiseavstanden utgjør standarderstatningen 400 euro per person (til sammen 2 personer).

Ved kansellering plikter flyselskapet videre å tilby refusjon / omruting, jf forordningen artikkel 8, og forpleining, jf artikkel 9.

Partene ser ut til å være enige om at klageren og følget har rett til å få erstattet utgifter til mat og drikke med 1 131 kroner fordi omrutingen ble ugunstig etter det sene varselet, og at Supersaver skal betale dette beløpet. Partene ser derimot ut til å være uenige om Supersaver har gjort dette.

Nemnda anbefaler at Supersaver betaler dette beløpet hvis dette ikke allerede er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Supersaver enten formidler et mulig krav på standarderstatning til TAP Portugal eller forskutterer en regress ved å utbetale en standarderstatning på 400 euro per person. Transportklagenemnda - fly anbefaler også at Supersaver erstatter klagerens utgifter til mat og drikke med 1 131 kroner hvis dette ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)