

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av kansellert bestilling etter ruteendring.

Dato

08.05.2018

Saksnummer

2017-01977

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Den 6. februar 2017⁴ bestilte klager en reise hos Supersaver t/r Kristiansand - Bologna for reise 16. september 2017. Pris kroner 6 864 for to personer inkl bagasjegebyr og kredittkortgebyr. Den 6. mars fikk klager informasjon fra Supersaver om en ruteendring fra flyselskapet Alitalia. Da den nye tiden ikke passet for klager valgte han å kansellere bestillingen mot full refusjon slik han har krav på.

Supersaver bekreftet at klager ville få refundert hele beløpet med fratrekk av kredittkortgebyr og reisebyråets servicegebyr på kroner 150. Klager har enda ikke mottatt sine penger.

Klager krever full refusjon av bestillingen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Alitalia har grunnet økonomiske utfordringer satt alle refusjoner og utbetalinger på hold. Supersaver er en formidler av flybilletter og står ikke ansvarlig for ruteendringer eller andre hendelser som har med utførelse av flyvningen å gjøre. Dette kommer frem av reisebyråets regler og vilkår.

Situasjonen som Alitalia befinner seg i nå er fullstendig utenfor Supersavers kontroll. Reisebyrået har søkt Alitalia om refusjon av klagers billetter, Supersaver kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav inntil flyselskapet utbetaler beløpet.

Det vises for øvrig til Supersavers 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 fikk klager beskjed om ruteendringen mer enn 2 uker før planlagt avgangstid og har dermed ikke krav på standarderstatning. Det har han heller ikke krevet. Da den nye tiden ikke passet, valgte han å kansellere bestillingen mot full refusjon slik han har krav på.

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.

Det er flyselskapet som plikter å refundere klager for flybillettene etter kanselleringen. Nemnda kan ikke se at reisebyrået er å bebreide. Det kan derfor ikke holdes ansvarlig i dette tilfellet. Nemnda legger til grunn at manglende tilbakebetaling utelukkende skyldes økonomiske forhold hos flyselskapet. Dette er et forhold utenfor reisebyråets kontroll.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)