

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Refusjon av gebyr grunnet avbrutt reise som følge av endret rutetid.

### Dato

27.10.2017

### Saksnummer

2016-01290

### Tjenesteytere

Airngo

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos nettreisebyrået airngo.no Oslo - Gdansk 3. februar 2017 direkte med SAS avgang kl. 20.10 ankomst Gdansk kl. 21.35.

I ettertid mottok klager en ruteendring som krevde mellomlanding i København og ankomst Gdansk kl. 23.50. Klager valgte å kansellere reisen mot full refusjon som han har krav på.

Selskapet tillater seg å ta et administrasjonsgebyr for denne tjenesten på kroner 75. Klager betviler lovligheten av dette da han ikke mottok varen han opprinnelig bestilte. Klager ønsker at nemnda tar stilling til om Airngo kan tillate seg å belaste klager for dette gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Airngo viser til sine regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest da han bestilte reisen. Her kommer følgende frem:

12.0.4 Om selskapet innstiller din flyreise men tilbyr deg å velge mellom alternativ reise eller avbestilling, følger vi flyselskapets retningslinjer gjeldende avbestillingskostnader. Velger du å avbestille, tar vi en administrativ avgift.

Airngo kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning fra flyselskapet etter EU-forordning 261 / 2004 artikkel 5 og 7 med mindre selskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Flyselskapet skal informere passasjerer direkte med mindre billetten er solgt gjennom en formidler. Flyselskapet informerer da formidleren som igjen plikter å informere passasjerer. Det er flyselskapet - og ikke formidleren - som er ansvarssubjekt etter forordningen.

Det er her tale om billetter som er solgt gjennom en formidler - Airngo.

Det fremgår av dokumentene i saken at Airngo informerte klageren om ruteendringen mer enn to uker før planlagt avgangstid. Det er således ikke grunnlag for standarderstatning. Det er da heller ikke krevd.

Kanselleringen gir likevel passasjerer valget mellom refusjon hele billettprisen eller omruting, jf artikkel 8. Passasjerens rettigheter etter forordningen kan ikke begrenses, jf artikkel 15 nr 1. Det er igjen flyselskapet som er ansvarssubjekt.

Klageren har imidlertid ikke forholdt seg direkte til flyselskapet, men brukt Airngo som formidler.

Etter nemndas syn må Airngo kunne ta betalt for formidlingstjenesten som den har gjort for klageren. Nemnda ser heller ikke at gebyret på 75 kroner utgjør et urimelig vilkår.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klagerens gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)