

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

### Dato

15.08.2019

### Saksnummer

2018-02712

### Tjenesteytere

Finnair

British Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie på tilsammen fire personer skulle reise t/r Oslo - Seattle 14. - 28. juli 2018 med British Airways. Billettene ble kjøpt hos Finnair i oktober 2017.

Da klager og familien skulle returnere fra Seattle møtte de opp tre timer før avreise, men ble forklart at returreisen var kansellert. Etter mye frem og tilbake fikk familien likevel plass på flyet. Ved ankomst London ble klager forklart at det i desember 2017 ble gjort en ruteendring i på flight BA0048 fra Seattle til London som medførte at ankomsttid London var endret fra kl 12.25 til kl 12.40, som igjen medførte en for kort connection tid på under en time i London.

Klager stiller seg sterkt kritisk til at Finnair ikke opplyste klager om ruteendringen og skaffet nye billetter med tillatt connection. Istedet mottok klager elektroniske billetter den 19. mai 2018 med de gamle flytidene.

Klager fikk beskjed om at alle fly resten av dagen fra London til Oslo var fullbooket. Etter fem timer på flyplassen ble det ledige plasser til familien slik at de kom seg hjem.

Klager mener dette er høyst uakseptabel av Finnair. Hendelsen var en påkjenning for familien med to små barn. Klager krever full refusjon av returbillettene fra Seattle til Oslo.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Finnair har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte billettene på Finnairs webside, men marketing og operating carrier var British Airways. Dersom Finnair hadde vært marketing carrier ville flightene vært merket som AY- og ikke BA-flightnummer.

I dette tilfellet skulle British Airways ha informert klager om ruteendringen og gjort nødvendige ombookinger.

Finnair har av godvilje sendt klager reisegavekort på 50 euro per person, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

British Airways har i det vesentlige anført:

For reservasjoner gjort gjennom tredje part, og det oppstår ruteendring som i denne saken, er det issuing carrier som er ansvarlig for å videreformidle informasjon og tilby ombooking. Klager bestilte billetter med British Airways hos Finnair, billettene ble utstedt på Finnair billettnummer.

British Airways viser til fremlagt dokumentasjon som viser at British Airways den 8. desember 2017 informerte Finnair om ruteendringen, slik at de kunne booke om klager og hans familie. Ruteendringen medførte at klager og hans familie fikk for kort connection i London:

"PLS VERIFY MCT AND CORRECT ITIN OR BA WILL CXL AFTER 120 HOURS" (Vennligst bekreft minimum connection time og korrigjer reiseruten, ellers vil British Airways kansellere etter 120 timer).

British Airways sørget for at klager og hans familie fikk plass på flyene fra Seattle via London til Oslo kostnadsfritt, det ble også utstedt matkuponer i ventetiden.

British Airways kan ikke stå ansvarlig for at Finnair ikke informerte klager om ruteendringen i dette tilfellet, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

### **Nemnda bemerker**

Klager og hans familie på tilsammen fire personer skulle reise t/r Oslo - Seattle 14. - 28. juli 2018 med British Airways. Billettene ble kjøpt hos Finnair i oktober 2017.

Ved ankomst London ble klager gjort oppmerksom på at det i desember 2017 ble foretatt en ruteendring på flight BA0048 fra Seattle til London som medførte at ankomsttid London var endret fra kl 12.25 til kl 12.40, som igjen medførte en for kort connection tid, under en time i London.

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. En ruteendring som her, anses som en kansellering. 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 det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig etter EU-forordningen. I henhold til artikkel 2 bokstav b, er et «transporterende luftfartsselskap» et «lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har avtale med denne passasjerer».

Klager kjøpte billetten på Finnairs hjemmeside, men British Airways var transporterende flyselskap.

Imidlertid er det etter nemndas syn slik at når det gjelder reservasjoner gjort gjennom et annet flyselskap og det oppstår en ruteendring som i denne saken, er det operating carrier som er ansvarlig for å videreformidle informasjon og tilby ombooking. Klager bestilte billettene hos Finnair med British Airways som skulle utføre alle flyvninger.

British Airways har fremlagt dokumentasjon som viser at selskapet den 8. desember 2017 informerte Finnair om ruteendringen, slik at de kunne booke om klager og hans familie da ruteendringen medførte at de fikk for kort connection i London. Selv om Finnair unnlot å gjøre dette, er British Airways etter nemndas syn ansvarlig for å betale erstatning til klager. Finnair som ikke skulle utføre noen av flyvningene må i dette tilfellet anses for bare å være en formidler jf. EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM). British Airways kan eventuelt kreve regress fra Finnair.

Etter dette har klager krav på standarderstatning med 600 euro per person.

British Airways sørget for at klager og hans familie fikk plass på flyene fra Seattle via London til Oslo kostnadsfritt, og det ble også utstedt matkuponger i ventetiden. Klager har etter dette ikke krav på refusjon av returbillettene som ble benyttet.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at British Airways betaler til klager standarderstatning med 600 euro per person, til sammen 2400 euro.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)