

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

### Dato

01.09.2017

### Saksnummer

2016-01162

### Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

TAP Portugal

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Gotogate t/r Oslo - Madeira Funchal på følgende reisetidspunkter med TAP Portugal:

Utreise lørdag 14. mai 2016:

Oslo - Lisboa avg kl 05.55 ank kl 09.00 flight TP767

Lisboa - Funchal avg kl 11.35 ank kl 13.20 flight TP1685

Retur lørdag 21. mai 2016:

Funchal - Lisboa avg kl 09.40 ank kl 11.15 flight TP1680

Lisboa - Oslo avg kl 13.30 ank kl 18.30 flight TP766

Mindre enn 14 dager før avreise mottok klager en ruteendring fra Gotgate som viste følgende nye avgangstider fra flyselskapet:

Utreise lørdag 14. mai:

Oslo - Lisboa avg kl 14.05 ank kl 17.10 flight TP761

Lisboa - Funchal avg kl 22.30 ank kl 00.15 flight TP1693

Retur lørdag 21. mai:

Funchal - Lisboa avg kl 06.00 ank kl 07.35 flight TP1670

Lisboa - Oslo avg kl 08.20 ank kl 13.20 flight TP762

Sammen med informasjon om nye tider informerte Gotogate om at klager måtte svare på eposten innen fem dager for å unngå problemer ved innsjekk. Klager ønsket en snarlig opprydding i flytidene og valgte derfor i stedet å ringe til Gotogate.

Kort tid etter, 5. eller 6. mai, oppdaget klager tilfeldig at reiseruten var endret ytterligere, nå var avgangen fra Lisboa til Funchal endret til avgang søndag 15. mai: avg kl 07.05 med flight TP1693. Klager fikk ingen skriftlig informasjon om denne nye ruteendringen.

Ruteendringene medførte at klager fikk en ekstra overnatting på utreisen i Lisboa. Klager tapte en hel dag av ferieoppholdet, han måtte omorganisere reisen og fikk ekstra utgifter i form av leiebil, hotell etc.

Klager stiller seg kritisk til at Gotogate først informerte klager om ruteendringen den 4. mai, når flyselskapet informerte Gotogate allerede den 21. januar. Reisebyrået har dermed ikke overholdt plikten om å informere om ruteendringer minst 14 dager før avreise i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person for hver av strekningene, tilsammen 800 euro per person, i henhold til forordningen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

TAP Portugal har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Flight TP767 den 14. mai og TP766 den 21. mai ble tatt ut av TAP Portugals ruteprogram allerede den 21. januar 2016. Det er beklagelig at reisebyrået Gotogate ikke informerte klager om ruteendringene før den 4. mai.

Et flyselskap kan i henhold til reglene gjøre endringer i sitt ruteprogram. I de tilfeller det skjer en endring, skal det bookingkontor/reisebyrå hvor passasjerene har kjøpt sin billett informere om endringen umiddelbart. Reisebyrået Gotogate var i dette tilfellet ansvarlig for å informere kunden.

TAP Portugal anbefaler klager å ta saken med sitt reisebyrå.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Gotogate er kun en formidler av flybilletter, og har ikke ansvar for selve utførelsen av flyreisen.

Den 16. januar 2016 bestilte klager en reise hos Gotogate og krysset av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at klager er ansvarlig for regelmessig å kontrollere eventuelle ruteendringer for både ut- og hjemreise.

I henhold til bransjestandarden plikter reisearrangøren å informere den reisende om ruteendringer. Reisearrangøren er også ansvarlig for å påse at den reisende mottar

informasjonen. Klager tok i denne saken kontakt med Gotogate per telefon og bekreftet at han hadde mottatt ruteendringene. Gotogate har dermed oppfylt sitt ansvar om å informere om ruteendringer. At klager er misfornøyd med de nye rutetidene kan ikke Gotogate stå ansvarlig for da dette er utenfor reisebyråets kontroll.

Krav etter EU-forordningen kan kun stilles mot flyselskapene. Gotogate anbefaler klager å henvende seg til TAP Portugal.

Gotogate kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordningen.

### **Nemnda bemerker**

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. Ruteendringer som her innebærer kansellering av en avtalt flygning, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 2 bokstav I). 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 Gotogate.

Klageren fikk informasjon om ruteendringene for hjemreisen mer enn 2 uker i forveien, men ikke om de to ruteendringene for utreisen. Han og reisefølget (til sammen to personer) kan kreve erstatning for hver av disse to ruteendringene fra TAP Portugal som flyselskapet i sin tur kan vurdere å kreve erstattet fra Gotogate. For nemnda ser regress ut til å kunne begrunnes med at Gotogate satt på informasjon om den første ruteendringen fra 21.01.2016 og den andre ruteendringen fra 29.04.2016 uten å formidle informasjon om disse videre før det var mindre enn 2 uker før avgang.

TAP Portugal har til tross for oppfordring ikke avgitt uttalelse for nemnda. Nemnda avgjør da saken på grunnlag av opplysningene som er gitt ellers i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger da til grunn at TAP Portugal ikke kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringene for utreisen minst 2 uker før planlagt avreise. Klageren har da rett til standarderstatning. På grunn av reiseavstanden utgjør erstatningssatsen

400 euro per person. I og med at det er tale om to ruteendringer / kanselleringer og to personer, blir det samlede beløpet 1 600 euro.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at TAP Portugal utbetaler to standarderstatninger på 400 euro per person, til sammen 1 600 euro.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)