

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Kansellering – passasjer ikke informert. Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter til nye flybilletter, transport til og fra flyplass, telefonutgifter, samt en uke mistet forhåndsbetalt hotellopphold.

Dato

16.06.2023

Saksnummer

2023-00361

Tjenesteytere

Qatar Airways

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) skulle reise fra Kristiansand til Bangkok via Oslo og Doha 15. desember. Klager hadde bestilt gjennomgående billetter fra Qatar Airways.

Første flyvning fra Kristiansand til Oslo med SAS, SK212, hadde ifølge klagers billett avgang klokka 10.25. Da klager møtte opp på flyplassen i Kristiansand kl 09.00 for å rekke flyet, fikk de beskjed om at flyet fra SAS var kansellert og at de måtte ha tatt flyvningen klokka 07:00 samme morgen. Klager fikk ingen informasjon om at flyet var kansellert eller at rutetiden hadde blitt endret i forkant av oppmøte på flyplassen.

Klager satte seg i bilen for å kjøre til Gardermoen for å rekke avgangen fra Oslo – Doha som skulle gå klokka 15:50. Klager ringte SAS og Qatar på veien, og fikk beskjed om at siden de var registrert som no show på flyvningen fra Kristiansand klokka 07:00, så var hele billetten kansellert og det var ingen seter ledige. Klager fikk tilbud om å kjøpe et sete på business class på samme avgang mot å betale 36 000,-, men de kunne ikke garantere at han ville rekke flyvningen.

Klager ombooket så flighten til neste mulige avgang med økonomi, torsdag 22. desember, altså en uke senere. Klager har fremlagt dokumentasjon på at de betalte 22 306 kr ekstra for denne endringen.

Etter å ha snakket med SAS på telefon, ble klager informert om at avgangen 15. desember kl. 10.25 ble kansellert allerede 24. oktober. I klagers siste e-billett mottatt fra Qatar Airways 7. november, står fortsatt flyavgangen 15. desember oppført til klokken 10.25 og ikke 07.00 som klager skulle hatt.

Etter mange telefoner med Qatar Airways sitt callsenter blir det klart at de faktisk ikke er klar over at innenriksflyet kl 10.25 den 15 ble kansellert og at ny tid var kl 07.00. Klager har derfor ikke fått noen mail fra dem om endringen. Klager blir bedt om å sende en formell klage og kreve refusjon for de 22 306 ekstra han betalte for nye billetter. Denne er ikke besvart, utover bekreftet mottatt.

Klager understreker at de bevisst bestilte hele billetten, også innenriksfligten, gjennom Qatar Airways og betalte noe mer for dette for å sikre å kun ha én ansvarlig operatør å forholde seg til.

Klager legger til at det ikke ville vært noe problem for dem å møte opp på flyplassen samme dag tre timer tidligere dersom de hadde vært klar over endringen, og at det oppleves frustrerende å måtte snu med ferdigpakket koffert og reise hjem igjen og vente en uke på neste ledige økonomi-sete. Klager mistet uke ferie og hotell som de allerede hadde betalt i Bangkok. Det var ledige businesseter hver dag og de kunne reist omgående, men da måtte klager ha betalt ytterligere kr 29 000 ekstra fordi de ikke var villige til å oppgradere en økonomibillett til business.

Klager fremmer krav om standarderstatning, samt refusjon av kostnadene ved kjøp av ny billett (22 306 kr), reise til og fra flyplass (1000 kr), telefoner til Qatar Airways sitt callsenter (550 kr), og erstatning for en uke mistet forhåndsbetalt hotell (1840 kr).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways har anført:

Qatar Airways henviser til å kontakte SAS direkte angående saken fordi den aktuelle flyvningen skulle flys av SAS.

SAS har inngitt tilsvaret etter fristen. SAS har anført:

SAS bestrider kravet i denne saken. Passasjerer skulle den 15 desember 2022 fly fra KRS til BKK. Reisen ble booket via Qatar Airways, der SAS blir inkludert som ansvarlig for det første flyet av 3 totale flyvninger. Da kunden booket reisen hos Qatar var flytiden for SK212 satt til 10:25. Den 13. Oktober endret SAS denne tiden til 07:00. Når SAS bytter tid på en flyvning informeres ALLTID kunden så de får informasjonen, samt mulighet til å endre flyvningen om det skulle vise seg at det ikke passer.

I dette tilfellet ble denne informasjonen sendt videre til Qatar, ettersom passasjerer booket sin billett via dem. Qatar burde deretter ha informert kunden om dette, og om de hadde gjort dette i tide, så hadde passasjerer rullet flyvningen sin og ingen av de ekstra kostnadene hadde oppstått.

I og med at reisen er booket hos Qatar Airways og det er de som ikke har gitt kunden den korrekte informasjonen, bør det være de som står for den eventuelle kompensasjonen.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle og at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen.

Qatar Airways har henvist til SAS fordi de skulle utføre flyvningen. SAS har ikke kommentert eller dokumentert årsaken til kanselleringen av SK212 fra Kristiansand til Oslo.

Det er flyselskapet som har til hensikt å utføre en flyvning som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004, jf. punkt 7 i forordningens forale og artikkel 2 b. Det er dermed flyselskapet som har ansvar for å informere kunden om blant annet endringer. Dette gjelder også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå som har unnlatt å videreformidle beskjed om kanselleringen til passasjerer, jf. dom avsagt av EU-domstolen i C-302/16 (Krijgsman – SLM).

Flyselskapet er i henhold til den ovennevnte EU-dommen C-302/16 eventuelt henvist til å søke regress hos den ansvarlige for at passasjerer ikke ble informert, dersom nasjonal rett åpner for dette.

I dette tilfellet er det ingen holdepunkter for at SAS, som er ansvarlige etter forordningen, har informert klager om kanselleringen. SAS har videre ikke dokumentert at Qatar Airways mottok denne informasjonen. Klager har dermed krav på standarderstatning på 600 euro per passasjer. Nemnda anbefaler at SAS utbetaler dette til klager.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Klager ble ikke tilbudt omruting, og har etter nemndas syn krav på refusjon av sine utgifter til nye flybilletter. Nemnda anbefaler at SAS dekker klagers utgifter til nye flybilletter, NOK 22 306.

Dersom flyselskapet ikke tilbyr forpleining, skal passasjerer som har måttet betale for mat/drikke, hotell, transport til/fra flyplass og kommunikasjonstjenester, kunne få utgiftene til dette refundert. Dette følger av fast nemndspraksis, samt EU-kommisjonens tolkningsveileder. Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendige, passende og rimelige» utgifter ut ifra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolens dom i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Klager har krevd refusjon for utgifter til reise til og fra flyplass på 1000 NOK, samt utgifter til Qatar Airways sitt callsenter, 550 NOK. Nemnda anser det godtgjort at klager har hatt merutgifter til dette, og anbefaler derfor at SAS refunderer 1550 NOK av klagers forpleiningsutgifter.

Klager har videre krevd erstatning for en ukes mistet hotellopphold til 1840 kr.

Nemndas flertall - bransjerepresentantene og nemndas leder - finner det ikke nødvendig å vurdere om dette er et påregnelig tap for flyselskapet, da hensikten bak standarderstatningen er å gi et standardisert beløp til passasjerer for dekning av for eksempel ekstrautgifter til parkering, taxi, buss, tapt arbeidsfortjeneste, ubenyttet hotellovernatting og lignende. Passasjerer kan ha krav på erstatning på annet rettsgrunnlag, for eksempel etter luftfartsloven, men det følger likevel av EU-forordning 261/2004 artikkel 12 at erstatning på annet grunnlag kan samordnes med standarderstatningen. Det vil si at dersom erstatningsbeløpet overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen, vil det overskytende kunne kreves erstattet.

I dette tilfellet er overstiger det aktuelle tapet ikke standarderstatningen på 1200 euro, og kravet anses derfor uansett som dekket av standarderstatningen.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - mener derimot at SAS må erstatte den tapte hotellreservasjonen i tillegg til standarderstatningen. Klagers flyvning ble fremskyndet med over en time, hvilket tilsvarer en kansellering. Ifølge SAS ble flyet kansellert allerede 13. oktober. Mindretallet viser til at SAS som utførende luftfartsselskap plikter å gi alle berørte passasjerer skriftlig melding om sine rettigheter ved innstilt flyvning, jf. forordningen art. 14 nr. 2, samt å tilby passasjerene valget mellom refusjon og omruting, jf. art. 8 nr. 1, jf. art. 5 nr. 1 a). Hadde klager blitt varslet om ruteendringen da den skjedde, altså to måneder før avreisedato, ville han hatt mulighet til å tilpasse seg og rekke flyvningen kl. 07:00.

Etter luftfartsloven § 10-20 er flyselskapet ansvarlig for tap som er en direkte følge av en kansellering, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Klager tapte i dette tilfellet en forhåndsbestilt hotellreservasjon i Bangkok for en hel uke som følge av at han ikke ble informert om en mindre ruteendring. Mindretallet anser tapet som en påregnelig skadefølge og klager har dermed krav på å få dekket utgiftene.

Mindretallet mener videre at tapet ikke skal samordnes med standarderstatningen, ettersom det også skyldtes SAS' brudd på informasjonsplikten, og dermed faller utenfor de tap standarderstatningen er ment å dekke.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd

standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler totalt 1200 EUR til klager i standarderstatning, og refunderer klagers merutgifter til nye flybilletter og forpleining på 23 856 NOK.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)
- Christine Alette Benum (Widerøe)