

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ekstra påførte utgifter som følge av nektet ombordstigning.

Dato

21.05.2024

Saksnummer

2023-02274

Tjenesteytere

SAS

Emirates

Sembo (Stena Line)

Klager har i det vesentlige anført

Tre personer skulle reise den 5. august 2023 fra Manila via Dubai og Frankfurt med Emirates, og videre med SAS til Oslo. Billettene var bestilt gjennom Sembo.

Da klager sjekket inn i Manila fikk han boardingkort kun til Frankfurt, med beskjed om at han ville få nytt boardingkort fra Frankfurt til Oslo. På bagasjelappene stod det Manila-Oslo.

Klager ankom Frankfurt og gikk til oppgitt gate, men der var det ingen tilstede. Han kontaktet da Lufthansas servicedesk, og fikk beskjed om å gå tilbake til samme gate for å få ombordstigningskort. Da klager kom tilbake var det kø, og klager forsøkte forgjeves å få oppmerksomhet. Etter å ha ventet i kø og ved fremvisning av billettene, fikk han beskjed om at Emirates hadde kansellert billettene. Det ble vist et skjermbilde med et rødt kryss ved et eller flere navn som skulle indikere dette. Klager fikk ingen hjelp, og ble bedt om å kontakte Emirates. Emirates benektet å ha kansellert billettene. På dette tidspunktet gikk klagers fly fra Frankfurt til Oslo som planlagt. Klager søkte selv om alternativ reise fra Frankfurt, men fant ingen mulighet før tre dager senere. Klager kontaktet på nytt servicedesken, og viste reiseruten fra Emirates. Klager fikk da hjelp, og mottok først en bekreftelse på billetter samme dag, med et referansenummer. Så endret alt seg, og klager fikk beskjed om å selv kontakte Emirates og be dem bestille billettene.

Klager fikk beskjed om at bagasjen ville bli sendt med samme fly som klager hvis Emirates foretok en ny reservasjon. Klager kontaktet Emirates som sa at de ikke kunne utstede en ny billett ettersom det allerede fantes en billett. Klager forstod det slik at Emirates ba klager bestille en ny billett for å deretter søke om refusjon. På dette

tidspunktet ga klager opp, og bestilte hotellopphold i nærheten av flyplassen. Klager bestiller nye billetter med SAS fra Frankfurt til Oslo den 8. august, som var første ledige avgang. Dagen etter kontaktet klager SAS, forklarte situasjonen, og spurte om det fantes ledige seter på et tidligere tidspunkt. Dette var ikke mulig. SAS fant opprinnelig booking, og informerte om at billettene var i orden, og at det var blitt gjort en feil av personalet på flyplassen i Frankfurt. Klager ba da om umiddelbar refusjon av nyinnkjøpte billetter, noe SAS ikke kunne tilby.

Før avreise fra Frankfurt kontaktet klager Lufhansas servicedesk på nytt, der han forklarte hva som hadde skjedd. Vedkommende informerte da klager om at datasystemet til Emirates ikke «snakker» med datasystemet til Luthansa. Da klager ankom Oslo den 9. august kl. 00:15, fikk de kun to av tre koffertene utlevert. Klager fikk ikke meldt om tapt bagasje, da alt var stengt. Kofferten ble levert på klagers hjemmeadresse 11. august.

Klager krever i tillegg til standarderstatning og refusjon av nyinnkjøpt SAS-billett, følgende:

Drosje til hotell lørdag 6/8 = 10 EURO

Mangler bilag

Hotell uten frokost 6-7 august = 222 EURO

Vedlegg: Eurocard-regning merket 1

Drosje fra hotell til flyplass 7/8 hente bagasje = 12 EURO

Mangler bilag

Drosje fra flyplass til hotell 7/8 hente bagasje = 12 EURO

Mangler bilag

Hotell uten frokost 7-8 august = 208 EURO

Vedlegg Bilag-nr-2

Drosje til Flyplass 8 august avreise =15 EURO

Vedlegg Bilag-nr-3

Drosje til hotell 9/8 kl. 0151 = 285 NOK

Vedlegg bilag-nr-4

Hotell (for sent å kjøre 7 timer til Odda) = 1655 NOK

Vedlegg bilag-nr-5

Drosje tilbake til flyplass for å hente bil = 285 NOK

Vedlegg bilag-nr-6

Ankomst Odda 9/8 kl. 1715

Diett penger 53 timer etter statens satser $740 \cdot 2 \cdot 3 = 4443$ NOK.

Totalt EURO 1829,00 og NOK 26874,00

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Emirates har anført følgende:

Klagers og hans reisefølge hadde følgende booking:

Emirates flight EK335 5 August 2023 2355 Manila / Dubai 0430

Emirates flight EK045 6 August 2023 0825 Dubai / Frankfurt 1315
Scandinavian flight SK4756 6 August 2023 1530 Frankfurt / Oslo 1730

Emirates sine ansatt på flyplass i Manila informerte om at selv om passasjerenes bagasje var merket til Oslo, kunne Emirates kun sjekke inn klager til Frankfurt, da de ikke hadde autorisasjon fra SAS. Passasjerene fikk beskjed om å henvende seg i innsjekkingsskranken til SAS i Frankfurt for å få boardingkort til Oslo. EK045 fra Dubai til Frankfurt landet 6. august kl. 13:12, som var 2 timer og 15 minutter før avgang til Oslo med SAS. SK4756 den 6. august gikk som planlagt fra Frankfurt til Oslo.

Emirates kan ikke svare for hvorfor det ble opplyst at bookingen var avbestilt, noe som ikke stemmer. Emirates gjør oppmerksom på at det ikke ville være mulig å kunne reise fra Manila -Dubai – Frankfurt dersom bookingen var avbestilt.

Klager kontaktet Emirates 6. august kl. 14:53, og forklarte at han mistet sin avgang fra Frankfurt, og ba om å bli booket om til neste mulige avgang. Klager fikk opplyst alternative avganger, men klager ønsket å reise tidligst mulig, og ble da bedt om å kontakte SAS direkte.

Emirates anbefaler klager å søke om refusjon av den ubenyttede billetten Frankfurt-Oslo gjennom sitt reisebyrå, Sembo, og kontakte sitt forsikringsselskap i forhold til krav om refusjon av ekstra påførte utgifter.

SAS har anført følgende:

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves standarderstatning etter EU-forordningen og erstatning for nye billetter og utgifter til forpleining.

Klagen gjelder en reise fra Ninoy Aquino Lufthavn (MNL) til Oslo Lufthavn (OSL) med mellomlanding i Dubai (DXB) og Frankfurt (FRA) d.5./6. august 2022. Reisen ble booket gjennom et reisebyrå og er utstedt på et Emirates-dokument. Siste del av reise fra Frankfurt til Oslo var med SK4576, operert av Cityjet på vegne av SAS.

Klager skriver at de i Frankfurt fikk beskjed av servicedesken til Lufthansa at reisen hadde blitt kansellert av Emirates. Det som mest sannsynlig har skjedd her er at det er blitt utstedt et feilaktig dokument fra Emirates, med en kupong for SK4756 som ikke har blitt synkronisert med selve flighten. Servicedesken har beskrevet at det forelå en feil på Emirates-billetten og at de derfor ikke hadde tilgang til å foreta check-in på passasjerene. Se vedlegg.

Dette er en feil som ligger hos Emirates som ikke SAS hadde mulighet til å rette opp i, da SAS ikke har tilgang til bookinger gjennom dette flyselskapet. SAS ber klager derfor rette kravet mot reisebyrået eller Emirates.

Sembo har ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

Nemnda bemerker

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf. artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf. artikkel 9.

Nemnda legger til grunn at klager ble nektet ombordstigning på sin avgang med SK4756 fra Frankfurt til Oslo den 6. august 2022. Klager hadde fått beskjed om at han måtte få boardingkort for flyvningen ved ankomst i Frankfurt. Klager møtte ved gate med gyldig billett, men personalet klarte ikke sjekke ham inn. Klager har etter dette krav på standarderstatning jf. forordningens artikkel 9. Det er SAS som var opererende flyselskap på flyvningen hvor klager ble nektet ombordstigning. Nemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 600 EUR pr person.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve erstatning for utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Klager ble ikke omrutet, men måtte kjøpe nye billetter. Nemnda mener at SAS må dekke klagers nye flybilletter med SAS (19 206 NOK). Nemnda bemerker at en ikke skal fly gratis. Dersom klager har fått noen form for refusjon av de ubenyttede billettene, kommer dette til fradrag.

Det fremgår av EU-forordning 261/2004 at flyselskapet ved kansellering også skal tilby måltider/forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, overnatting dersom ny avgang er minst dagen etter planlagt avgang, samt transport mellom lufthavnen og innkvarteringsstedet. Det vises til artikkel 5 og artikkel 9. Nemnda anbefaler at SAS dekker klagers dokumenterte hotellutgifter på henholdsvis 222 EUR og 208 EUR. SAS anbefales også dekke den dokumenterte utgiften til taxi mellom innkvarteringsstedet og den nye avreisen den 8. august (15 EUR). Dersom klager kan dokumentere kostnaden til taxi mellom lufthavnen og innkvarteringsstedet den 6. august anbefales også denne utgiften dekket.

Når det gjelder utgifter til måltider/forfriskninger har klager fremsatt krav om refusjon i henhold til statens diettsatser. Nemnda bemerker at det er klagers faktiske kostnader – ikke satsene etter statens reiseregulativ – som erstattes. Nemnda viser til at dette følger av nemndspraksis, og viser til avgjørelsene 2022-02403 [FLYKN-2022-2403] og 2022-02226 [FLYKN-2022-2226]. Nemnda anbefaler at SAS dekker klagers rimelige kostnader til mat og forforfriskninger i ventetiden dersom klager til SAS sender inn en konkretisering av fullstendig benyttet sum, samt vedlegger dokumentasjon på dette.

Den nektede ombordstigningen medførte også utgifter til å hente bagasje på flyplassen i Frankfurt i ventetiden, samt utgifter til taxi og hotell ved ankomst Oslo (landing midt

på natta og lang ventetid på bagasje). Utgiftene er kun delvis dokumentert. Nemnda bemerker at disse tapene ikke er dekningsmessig etter EU-forordning 261/2004. Nemnda mener imidlertid at de i denne konkrete saken må anses dekningsmessige etter luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19. Det følger imidlertid av EU-forordning 261/2004 artikkel 12 at erstatning på annet grunnlag kan samordnes med standarderstatningen.

Flertallet - bransjerepresentanten og nemndas leder - mener det bør foretas samordning i denne saken. Ettersom de aktuelle utgiftene ikke overstiger standarderstatningen, blir det dermed ikke noen ytterligere erstatningsutbetaling for disse.

Mindretallet - forbrukerrepresentanten - mener det ikke er grunnlag for samordning. Det vises til at standarderstatningen i henhold til EU-domstolens praksis ikke er ment å dekke individuelle økonomiske tap, og at det derfor ikke er snakk om noen overkompensasjon for de økonomiske tapene i denne saken. For øvrig vises til mindretallets dissens i saken som ble behandlet i full nemnd, FLYKN-2023-3966.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 600 EUR per person i standarderstatning (1800 EUR), dekker kostnaden til nye flybilletter (19206 NOK), hotell i Tyskland (222 EUR og 208 EUR) og taxi mellom innkvarteringsstedet og flyplassen for den nye avreisen den 8. august (15 EUR). SAS anbefales i tillegg å dekke rimelige utgifter til mat og forfriskninger i ventetiden i Frankfurt dersom klager konkretiserer faktisk benyttet totalbeløp og fremlegger dokumentasjon på dette. Det samme gjelder utgiften til taxi mellom flyplassen og innkvarteringsstedet den 6. august.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)