

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til ny hjemreise som følge av konkursen i Adria Airways.

Dato

06.10.2020

Saksnummer

2019-04636

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter hos SAS og skulle reise fra Ljubljana via Frankfurt og Oslo til Bergen den 6. oktober 2019. Flyvningen med SK8926 fra Ljubljana til Frankfurt skulle flys av Adria Airways. Dette flyselskapet, som er blant SAS sine samarbeidspartnere, gikk konkurs den 28. september 2019. Først 7 dager etter at Adria Airways offentliggjorde sin konkurs fikk klager tilsendt en e-post den 4. oktober fra SAS om at tidtabellen var endret, noe som ville påvirke klagers reise, og at hun måtte ta kontakt med dem. Klager ringte derfor SAS umiddelbart og fikk da opplyst at SAS ikke var ansvarlig for klagers returreise som følge av konkursen i Adria Airways. Videre ble klager informert om at hele hennes returreise fra Ljubljana til Bergen ville bli kansellert. Hun ville få refundert halvparten av billettprisen for sin reise siden hun allerede hadde benyttet utreisen fra Bergen til Ljubljana.

Den delen av reisen som innbefattet Adria Airways gjaldt imidlertid bare fra Ljubljana til Frankfurt. SAS skulle fly sine egne fly fra Frankfurt via Oslo til Bergen. Til tross for klagers vilje til å ta tog eller andre alternative reisemåter fra Ljubljana til Frankfurt, valgte SAS å kansellere hele klagers returreise, altså også den delen som ikke var omfattet av konkursen.

Klager ble tvunget til å bestille en ny reise på den samme strekningen hun allerede hadde betalt for. Ved at SAS ventet urimelig lenge med å orientere klager om konsekvensene av nevnte konkurs, satte SAS klager i en vanskelig situasjon da de fleste billetter hun måtte velge mellom var i høy prisklasse. SAS viste ingen vilje til å finne alternativer eller andre mindre kostbare løsninger.

Klager bestilte sin reise på SAS' nettsider og hadde inngått en gjensidig forpliktende avtale med SAS. SAS kan ikke tre ut av en avtale på denne måten og kan heller ikke fraskrive seg sitt ansvar for å oppfylle sin del av avtalen. SAS satte klager i en særdeles

vanskelig situasjon. Særlig skjerpene er det at SAS ikke har utvist vilje til å finne alternative løsninger, tross klagers uttrykkelige vilje til å være fleksibel for å rekke flyet fra Frankfurt. SAS viser i sitt tilsvarende til nemnda til tekniske prinsipper for billetter og ombooking som for klager er underordnet og irrelevant i denne sammenheng.

SAS svarte ikke på klagen som ble sendt dem med krav om dekning av utgiftene til ny hjemreise. Etter at saken ble registrert inn hos Transportklagenemnda, mottok klager en e-post fra SAS der de tilbyr å dekke differansen mellom ny billett og det som tidligere er refundert. SAS har i sitt tilsvarende til nemnda anført noe annet. Klager stiller spørsmål ved saksbehandlingen og interne rutiner hos SAS på bakgrunn av denne tvetydigheten.

Klager krever erstatning for utgifter til hjemreisen med bil fra Ljubljana til Venezia, og flybillett fra Venezia til Bergen på totalt 974,54 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde returbillett for reise den 6. oktober 2019 fra Ljubljana til Frankfurt med SK8926, operert av Adria Airways, SK3620 operert av LH858 Frankfurt – Oslo og SK287 Oslo – Bergen.

Flyselskapet Adria Airways gikk konkurs den 30. september 2019, og alle deres avganger ble kansellert. I den forbindelse la SAS ut informasjon på SSI/ SAS Sales Information. Dette er informasjon til SAS egne reisekonsulenter og reisebyråene. Det er flyselskapet som forårsaker en kansellering eller forsinkelse som er ansvarlig for sine passasjerer. Det var kun dagen etter konkursen, den 1. oktober, SAS omrute passasjerer som hadde bestilt billetter på codeshare med Adria Airways. For reise etter den 1.oktober kunne vi kun tilby full refusjon av den ubenyttede billetten. Grunnen til dette var at det ikke var mulig å omrute passasjerer fra Ljubljana.

Flyselskapene kan til en viss grad flytte sine passasjerer over til andre flyselskaps flyvninger ved uregelmessigheter (Involuntary rebooking). Dette er kun mulig innenfor en kort tidsramme, samme dag eller dagen før hendelsen. Utenfor denne tidsrammen kan man kun endre i henhold til billettens prisregler. Klager skulle reise med Lufthansa fra Frankfurt til Oslo. Lufthansa aksepterer ikke billetter der man ikke benytter billettens flykupper i riktig rekkefølge. I dette tilfellet ville kupongen Ljubljana – Frankfurt vært ubenyttet og ikke i henhold til billettens regelverk.

I dette tilfellet har klager ved en feil fått refundert både ut- og hjemreise av SAS. Dette tilsvarer NOK 5532. SAS er ikke ansvarlig for å dekke klagers utgifter til hjemreise da konkursen i Adria Airways er utenfor SAS sin kontroll.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klagers opprinnelig flyvning med SK8926 fra Ljubljana til Frankfurt ble kansellert som følge av at Adria Airways, som skulle fly strekningen, gikk konkurs en uke før klagers flyvning skulle finne sted.

Adria Airways er konkurs. Eventuelle krav klager har mot Adria Airways må rettes mot deres konkursbo. Klagers krav vil være en uprioritert fordring, og nemnda bemerker at utsiktene til å motta penger fra konkursboet er små.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Et krav om standarderstatning ville i dette tilfellet ikke ført frem overfor SAS. Konkurs hos et samarbeidende flyselskap er en ekstraordinær omstendighet utenfor SAS' kontroll, og SAS kunne ikke gjort rimelige tiltak for å unngå konkursen.

Ved kansellering skal passasjerer også få valget mellom refusjon av billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Dersom flyselskapet ikke kan tilby omruting vil passasjerer ha krav på refusjon av sine utgifter ved selv å skaffe seg alternativ reise. Passasjerer vil i et slikt tilfelle ha en tapsbegreningsplikt og må søke alternativer innenfor samme priskategori/reiseklasse som opprinnelig billett, jf. EU-kommisjonens ikke-bindende tolkningsveiledning til forordningen av 15. juni 2016, pkt. 4.2.

Nemnda må vurdere om SAS var forpliktet til å omrute klager eller alternativt dekke klagers utgifter til en omruting.

Klagers billetter var utstedt på et SAS dokument med SAS' rutenummer på flyvningene. Flyvningen som ble kansellert skulle opereres av Adria Airways. Det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig etter EU-forordning 261/2004. 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". Det fremkommer av klagers billett at flygningene er operert av SAS, Adria Airways og Lufthansa i et såkalt "code share" samarbeid, det vil si at flyselskapene samarbeider om reiseruten og selger denne som en gjennomgående reise merket med rutenumrene til det flyselskapet som har utstedt billetten, selv om en eller flere av strekningene faktisk flys av et annet selskap.

Ettersom billetten er utstedt på et SAS-dokument og er en code share hvor SAS utførte første flyvning, har nemnda kommet til at SAS må være ansvarlig overfor klager, jf. EU-dom C-502/18.

Klagers utgifter til hjemreisen er akseptable sett i lys av at hun fikk kort varsel og ingen hjelp fra SAS til å finne en alternativ hjemreise.

Nemnda anbefaler etter dette at klager får sine utgifter på 974,54 euro til ny hjemreise refundert, fratrullet kr. 5532 som allerede er refundert.

Saken er behandlet med en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager får sine utgifter på 974,54 euro til ny hjemreise erstattet, fratrullet kr. 5532 som allerede er refundert.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)