

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, refusjon av flybilletter, og forhåndsbestilt safari.

Dato

14.06.2023

Saksnummer

2022-02815

Tjenesteytere

Sembo

SAS

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise tur-retur fra Oslo til Lusaka, med avreise 12. juli og retur 2. august 2022. Reisen ble bestilt gjennom Sembo, og kostet totalt kr. 36 808. Klager skulle reise med SAS til Stockholm, og videre med Emirates via Dubai til Lusaka.

Klager mottok melding den 11. juli om at SK868 fra Oslo til Stockholm var kansellert. Klager ble booket om til den 13. juli fra Oslo via Brüssel med ankomst Dubai den 14. juli. Flyvning fra Dubai til Lusaka var den 13. juli. Reisen var dermed ikke gjennomførbar.

Klager kjøpte ny billett med annet flyselskap fra Oslo til Stockholm den 12. juli, pris kr. 3 202. Klager kontaktet Emirates som skulle legge inn melding i bookingen, slik at de kunne benytte opprinnelig billett fra Stockholm med Emirates. Klager fikk beskjed om å kontakte Sembo for ombooking. Sembo bekreftet at ombooking skulle bli gjort, og at de ville sende en ny oppdatert reiserute. Klager ringte Sembo, da han ikke mottok mail fra de som avtalt. Klager fikk da beskjed om at han måtte betale gebyr for ombookingen, men at de ikke kunne bekrefte hva kostnaden ble. De lovet å sjekke det hele, og kontakte klager igjen. Klager hørte aldri noe fra Sembo, og kunne derfor ikke foreta reisen.

Klager har i etterkant bekreftet å ha mottatt refusjon fra Sembo for flybillettene med SAS og Emirates, med fratrekk av et "no show" gebyr på kr. 5224 avkrevd av Emirates.

Klager har videre mottatt standarderstatning fra SAS med EUR 600 per person, samt refusjon av nye billetter fra Oslo til Stockholm kr 3 202.

Klagers krav er refusjon av no show gebyr kr 5 224 og forhåndsbestilt safari tur i Zambia, USD 2 394.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har anført følgende:

SAS har utbetalt standarderstatning i henhold til artikkel 7 i EU-forordning 261/2004, samt erstatning for kundens alternative reise med Norwegian til Oslo. Kravet gjelder nå refusjon av hele flybilletten og forhåndsbestilt safaritur. SAS viser til dokumentasjon på hvilke beløp SAS har refundert kunden.

Kunden har booket reisen via reisebyrået Sembo. Flyreisen består av to ulike flybilletter som Sembo selv har satt sammen. Den ene billetten er utstedt på Emirates billettdokument og den andre er utstedt på et SAS-dokument. For kunden ser det ut som at det er en sammenhengende billett, men det er altså to ulike reiser på to forskjellige billetter. SAS billetten gjelder en reise mellom Stockholm og Dubai med mellomlanding i Oslo (OSL-ARN-DXB) med billettnummer 117-.....7003, respektive 117-.....7018. SAS kan refundere denne billett, men hva gjelder den øvrige del av reisen så har SAS ikke en transportavtale med kunden.

Resterende del av reisen er utstedt på Emirates billettdokument, så denne delen av reisen må refunderes av enten reisebyrået eller Emirates.

Billettnummer Emirates Dubai - Lusaka:

176-.....2634-35

176-.....2636-37

Flyvningen med SK868 mellom OSL og ARN ble kansellert som følge av pilotstreik sommeren 2022.

SAS booket om passasjerene til sluttdestinasjon i henhold til transportavtalen. Det vises til vedlagt utskrift av bookingen.

Passasjerene reiste ikke og kom aldri frem til sin sluttdestinasjon. SAS har ikke solgt en pakkereise, og det er heller ikke utstedt en billett med et såkalt «code share agreement» hvilket betyr at det ikke fantes en avtale mellom SAS og Emirates i dette tilfellet. SAS kan ikke holdes ansvarlig for følgeskader, og viser til vedlagte dokumentasjon som omhandler deres ansvarsbestemmelser i artikkel 17.1.

SAS bestrider kravene i saksnummer 2022-02815.

Sembo har anført følgende:

Sembo formidler flyreiser og må følge flyselskapenes fastsatte regler.

SAS hevder billettene var separate, dette stemmer ikke. Klagers opprinnelige billetter var gjennomgående og utstedt på Emirates-dokument, på billettnummer 176-.....2634 + 176-.....2636.

SAS kansellerte første strekning Oslo - Stockholm kvelden før avreise. Klager ble deretter booket om av SAS, men Sembo kan ikke se ombookingen da den er gjort i SAS egne bookingsystemer.

Det ble utført refusjon av billettene i januar 2023, kr. 30 395. Emirates belastet et gebyr for no-show på kr. 2612 per person. Det vises til vedlagt kopi av korrespondanse mellom Sembo og Emirates, og til Sembos vilkår. Sembo har i etterkant refundert ytterligere kr. 990, administrasjonsgebyr, ettersom klager hadde betalt for servicepakke.

Emirates har anført følgende:

Emirates er ikke ansvarlig for kansellering av SK868 fra Oslo til Stockholm, og ombooking via Brüssel til Dubai, og viser til at SAS må kontaktes..

EK158 fra Stockholm til Dubai den 12. juli gikk som planlagt, det samme gjorde EK713 fra Dubai til Lusaka den 13. juli. Klager var registrert som no-show i Stockholm. Det vises til vedlagt dokumentasjon av bestillingshistorikk. Emirates bekrefter å ha refundert kr. 30 395 til Sembo.

Nemnda bemerker

Det er bestridt om klagers billetter var separate eller gjennomgående fra Oslo til Lusaka.

SAS hevder billettene var separate, og at det var utstedt billetter på SAS-dokument mellom Oslo og Stockholm, og separate billetter på Emirates-dokumenter mellom Stockholm og Lusaka via Dubai. SAS har ikke dokumentert påstanden.

Sembo hevder at de opprinnelige flybillettene var gjennomgående, og viser til fremlagt bookinghistorikk. SAS har fått muligheten til å kommentere påstanden fra Sembo, men har ikke gjort dette.

Nemnda bemerker at SAS har utbetalt EUR 600 per person for kanselleringen. Dette er korrekt utmåling for strekningen Oslo - Lusaka, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7. Dersom billettene hadde vært separate, og SAS kun hadde vært ansvarlig for strekningen Oslo - Stockholm, ville korrekt utmåling vært EUR 250 per person.

Nemnda legger etter dette til grunn at klager hadde gjennomgående billetter mellom Oslo og Lusaka via Stockholm og Dubai med SAS og Emirates. Klagers flyvning mellom Oslo og Stockholm den 12. juli 2022 med SK868 ble kansellert, og SAS har som nevnt

utbetalt standarderstatning med EUR 600 per person til klager jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Klager har krevet full refusjon av de ubenyttede flybillettene.

Ved kansellering har passasjeren 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 måtte avlyse hele reisen. Han har mottatt refusjon fra Emirates via Sembo for de ubenyttede flybillettene, med unntak av et no show gebyr fra Emirates på NOK 5 224 (NOK 2 612 per person). Gebyret er trukket i henhold Emirates billettregler. Ettersom klager hadde gjennomgående billetter og det var flyselskapet og ikke klager selv som kansellerte reisen, har klager etter nemndas syn rett på full refusjon. Nemnda anbefaler etter dette at Emirates refunderer no show gebyret på NOK 5 224. Emirates kan eventuelt søke regress hos SAS.

Klager har videre fremsatt krav om refusjon av forhåndsbetalt safari USD 2 394 som han ikke fikk deltatt på grunnet kanselleringen av SK868.

Nemnda det i denne saken ikke nødvendig å vurdere om tapet er dekningsmessig, da kravet uansett ikke anses tilfredsstillende dokumentert.

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 Emirates refunderer no show gebyret på NOK 5 224 til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)