

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av halve billettprisen grunnet mottok ikke samme seteplasser ombord etter ruteendring.

### Dato

30.05.2022

### Saksnummer

2022-00024

### Tjenesteytere

Emirates

Raja Travel AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt flybilletter hos Raja Travel med Emirates for reise t/r Oslo - Sialkot i Pakistan via Dubai for reise 12. - 30. november 2021.

Klager sitter i rullestol og hadde derfor på forhånd bestilt seter med ekstra benplass. Pris for flybilletter kroner 20 300.

Den 26. oktober ønsket klager å endre hjemreisedato til den 25. november. Han kontaktet Raja Travel og fikk endret billettene mot en prisdifferanse på kroner 3 560.

Den 8. november ble klager informert av Raja Travel om at returflyvningen den 25. november var endret av flyselskapet. Ruteendringen medførte at klager fikk et opphold i Dubai på nesten et døgn. Klager kontaktet derfor Raja Travel og fikk endret hjemreisen til å gå fra Lahore i stedet for ifra Sialkot. Klager ønsket også å endre utreisen til å gå til Islamabad i stedet for til Sialkot.

Utreisen til Islamabad gikk fint. Mens klager var i Pakistan oppdaget han at han ikke hadde fått setene han hadde bestilt med ekstra benplass på hjemreisen den 25. november. Den 15. november ringte han derfor Raja Travel, men mottok ingen hjelp. Klager kontaktet Emirates og fikk endret setene mot et gebyr på kroner 425 per person (til sammen kroner 850).

Klager krever halve billettbeløpet refundert, kroner 12 355 av totalt kroner 24 710 (flybilletter kroner 20 300 + gebyr kroner 3 560 + seteavgift kroner 850).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Raja Travel har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise fra Oslo til Sialkot med retur fra Islamabad for reise 12. - 30. november 2021.

Noen dager senere tok klager kontakt for å endre sin hjemreise til den 25. november fra Sialkot. Dette ble gjort mot en prisdifferanse på kroner 3 560.

Den 6. november utførte flyselskapet en ruteendring på klagers returreise fra Sialkot til Dubai. Ruteendringen medførte lang ventetid i Dubai, klager ønsket derfor å endre avreisedestinasjon til Lahore i stedet for Sialkot, dette for å unngå så lang ventetid i Dubai.

Klager ønsket også å endre utreisen til å gå til Islamabad i stedet for til Sialkot. Raja Travel utførte endringene for klager uten å ta ekstra betalt for dette.

Når det kommer til spesielle seteønsker ombord, så er dette en tjeneste flyselskapet tar ekstra betalt for. Dette er ikke en tjeneste Raja Travel tilbyr. Raja Travels kunder blir gjort oppmerksom på at online innsjekk hos Emirates åpner 48 timer før avgang, og at kundene her kan velge seter uten ekstra kostnad.

Når det gjelder setene i klagers opprinnelige reservasjon, var dette seter som automatisk ble valgt av Emirates uten at Raja Travel la inn noen forespørsel om ekstra benplass eller valgte sete for klager. Ved endring av billetten ble valgte seter automatisk fjernet av systemet. Som tidligere nevnt bistår ikke Raja Travel med setereservasjon for reisende. Klager betalte for denne tjenesten direkte til flyselskapet og på dette grunnlaget kan ikke Raja Travel refundere for en tjeneste reisebyrået hverken tilbyr eller tok betalt for.

Emirates har i det vesentlige anført:

Den 6. november måtte Emirates utføre en ruteendring på klagers reise fra Sialkot til Dubai den 25. november 2021.

Flight EK619 kl 02.40 ble kansellert, og klager ble booket om til EK621 kl 10.00.

Ruteendringen medførte at klager ikke ville rekke sin videreforbindelse fra Dubai, EK159 fra Dubai kl 07.45 ble derfor endret til EK159 påfølgende dag kl 07.45:

EK0621 25NOV SKTDXB 1000 1235

EK0159 26NOV DXBOSL 0745 1200

Klagers reisebyrå booket så om den nye reiseruten til i stedet å gå fra Lahore den 26. november:

EK623 26NOV LHEDXB 0320 0550

EK159 26NOV DXBOSL 0745 1200

Reisebyrået valgte deretter også å endre klagers utreise, dette til tross for at det kun var returreisen fra Sialkot som ble berørt av ruteendringen.

Det ble opprettet et helt nytt booking nummer i forbindelse med at reisebyrået endret destinasjonene på klagers reise: Q45MZJ.

Årsaken til at klagers flyvning fra Sialkot den 25. november ble kansellert var den pågående covid-19 pandemien. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da flyvningen gikk fra en tredjestat med det ikke-europeiske flyselskapet Emirates.

Når det gjelder klagers setereservasjon hadde han forhåndsbooket sete nummer 10F og 10G på EK623 fra Lahore til Dubai, og sete nummer 19F og 19G på EK159 fra Dubai til Oslo.

Rapporter viser at klager kontaktet Emirates med ønske om å oppgradere setene til seter med ekstra benplass, og han fikk tildelt sete nummer 9D og 9E på EK623 fra Lahore til Dubai. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Emirates kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerkar**

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning med flight EK619 fra Sialkot til Dubai ble kansellert.

Forordningen får imidlertid bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b) definert til "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 en avtale med denne passasjeren".

Eventuelle krav etter EU-forordningen faller etter dette bort, fordi hendelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat (Pakistan) med det ikke-europeiske flyselskapet Emirates.

Basert sakens dokumenter legger nemnda til grunn at klager via reisebyrået booket om hjemreisen slik at den gikk fra Lahore til Oslo via Dubai. I forbindelse med ombookingen fikk klager tildelt nye billetter og nye seter. Klager ønsket bedre seter enn de tildelte setene på den nye flyvningen, og betalte for oppgradering av setene.

Nemnda kan ikke se at klager, ved en frivillig endring av reise som i dette tilfellet, har krav på spesifikke seter uten å betale ekstra for dem.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Lars Ødegård (Norges Handikapforbund)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)
- Joachim Sponheim (SAS)