

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og billettrefusjon.
Manglende informasjon om kansellering fra reisebyrå.

Dato

05.06.2020

Saksnummer

2019-04083

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 1. mars 2019 bestilte klager følgende reise hos Tripmonster:

- Utreise 14. april fra Bergen (BGO) via Oslo lufthavn (OSL) og Frankfurt (FRA) til Kairo (CAI) med SAS og Lufthansas flyvninger SK278, SK3229 (operert av Lufthansa) og SK3585 (operert av Lufthansa).
- Retur 29. september 2019 fra Kairo via Frankfurt og Oslo lufthavn til Bergen med SK3784 (operert av Lufthansa), SK3692 (operert av Lufthansa) og SK267.

Reisebyrået Tripmonster hevder at de har sendt ham en e-post 9. august 2019 med informasjon om at returreisen hans var kansellert, men klager anfører at han ikke har mottatt denne. Han har også vist til at selskapet ikke kan dokumentere at de har sendt en slik e-post. Da klager ringte SAS 30. september, dagen etter reisen skulle ha funnet sted, fikk han beskjed om at ingen av flyvningene var kansellert.

Klager har anført at Tripmonster aldri fulgte opp etter at SAS kansellerte flyvningen, slik at han måtte kjøpe nye billetter. Han pådro seg utgifter på kroner 4 598, og har fremsatt krav om refusjon av disse. Han har også fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken er det innhentet tilsvar fra nettreisebyrået Tripmonster og flyselskapet SAS.

- Tripmonster har anført:

Den 1. mars booket klager sin reise på Tripmonsters hjemmesider. Reisen var en flybillett med SAS for reise 14. april til 29. september mellom Bergen og Kairo med mellomlanding i Oslo og Frankfurt på både utreise og returreise. Mange flyselskaper samarbeider, og en del av flyvningene var betjent av Lufthansa. Klager godkjente bestillingen ved å gjennomføre betaling. Samme dag ble billettene sendt til klagers registrerte e-postadresse. Før han ferdigstilte bestillingen, måtte klager lese Tripmonsters vilkår. Av disse fremgår blant annet følgende:

"Regelmessig kontrollere oppgitt e-postadressen, siden all korrespondanse med oss skjer via e-post. Kontinuerlig kontrollere flytider og eventuelle endringer i rutetidene for både ut- og hjemreise. Kontrollere aktuelle tider for innsjekking for hele reisen".

"Flyselskapet kan med kort varsel endre flytider og stille inn fly. Dette ligger utenfor Tripmonsters kontroll [...] Vi formidler kun den nye tiden, og deretter gjelder flyselskapets vilkår for endring og eventuell tilbakebetaling om den nye flytiden ikke aksepteres av kunden. Hvis endringen skjer etter utreise er det vanskelig for Tripmonster å gi melding om dette. Det er den reisendes ansvar å holde seg informert om korrekte flytider for ut- og hjemreise".

"Tripmonster formidler kun flybilletter og kan ikke stilles til ansvar for eventuelle endringer i flytider eller innstilte fly".

Flyselskapet kansellerte flyvningen fra Kairo til Bergen 29. september. Denne informasjonen ble sendt til klagers e-post 9. august. Tripmonster informerte klager om at han måtte kontakte flyselskapet direkte for tilbud om alternativ hjemreise, da det er flyselskapets ansvar å omrute passasjerer.

Den 30. september kontaktet klager Tripmonster via chat om at han ikke hadde blitt omrutet dagen i forveien. Ved kanselleringer gir alltid flyselskapet den reisende tilbud om en alternativ reise, da de er forpliktet til å gi et slikt tilbud. Tripmonster har sendt en henvendelse til SAS om refusjon av klagers ubenyttede billett, og vil kontakte klager når dette er i orden. Tripmonster kan imidlertid aldri love at slik refusjon blir innvilget.

Tripmonster har videre anført at klagers krav om standardkompensasjon etter EU-forordningen må rettes direkte til flyselskapet. Tripmonster har også avvist klagers krav om refusjon av utlegg til nye flybilletter, da et reisebyrå aldri vil være ansvarlig for hendelser som har med gjennomføringen av reisen å gjøre. Tripmonster har på dette grunnlag avvist klagers krav i sin helhet.

- Flyselskapet SAS har anført:

Klager hadde kjøpt en reise med reiseruten Bergen - Kairo - Bergen hos reisebyrået Tripmonster. Billetten var bestilt 1. mars 2019. SAS opererte flyvningene mellom Bergen

og Oslo tur/retur, mens Oslo - Frankfurt - Kairo tur/retur var bestilt som SAS codeshare, men operert av Lufthansa.

Den 8. august ble det gjort en endring i bestillingen og returen gikk i UN/UNABLE. Når slike endringer inntreffer gis det informasjon i bestillingen til reisebyrået. Byrået er da pliktig til å informere om endringen og bistå sine kunder. SAS hadde lagt ut informasjon til reisebyråene på sin nettside SAS Sales Information.

Det er reisebyrået som "eier" sine kunder inntil 24 timer før avreise. SAS eller Lufthansa kan derfor ikke lastes for at klager ikke hadde fått omrutet sin billett. Flyselskapene sender ikke ut informasjon til passasjerene om ruteendringer som oppstår mer enn 24 timer før avreise i bestillinger gjort hos et reisebyrå. I følge klager sier Tripmonster at de har informert klager om ruteendringen i e-post datert 9. august 2019.

I dette tilfellet skulle Tripmonster ha endret bestillingen ved å booke om flyvningene fra Kairo til Frankfurt med LH585 og Frankfurt til Oslo med LH860. Dette er de samme flyvningene som var satt opp som codeshare SK3784 og SK3692. Klager skriver dessuten at SAS bekreftet på telefon den 30. september at ingen av flyvningene ble kansellert. Da dette var en dag etter avreise må det bety at SAS' representant bekreftet at flyvningene hadde gått som planlagt.

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke SAS se at de kan lastes for at klager ikke har blitt omrutet på returen, og har på dette grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager kjøpte en reise med reiseruten Bergen - Kairo - Bergen hos reisebyrået Tripmonster. SAS opererte flyvningene mellom Bergen og Oslo tur/retur, mens Oslo - Frankfurt - Kairo tur/retur var bestilt som SAS codeshare, men operert av Lufthansa. Den 8. august kansellerte flyselskapet returflyvningen fra Kairo til Bergen 29. september.

Nemnda legger til grunn at det den 8. august ble gjort en endring i bestillingen og returen gikk i UN/UNABLE. Når slike endringer inntreffer gis det informasjon i bestillingen til reisebyrået. Byrået må da informere om endringen og bistå sine kunder. SAS hadde lagt ut informasjon til reisebyråene på sin nettside SAS Sales Information.

Til klager har Tripmonster sagt at det ble sendt en mail til klager den 9. august om endringen. Klager sier han ikke har mottatt mailen. Tripmonster har ikke gjentatt påstanden til nemnda, og noen slik mail er heller ikke dokumentert. På denne bakgrunn legger nemnda til grunn at reisebyrået ikke informerte klager slik de pliktet.

Reisebyrået "eier" kundene inntil 24 timer før avreise. Flyselskapene sender følgelig ikke ut informasjon til passasjerene om ruteendringer som oppstår mer enn 24 timer før

avreise i bestillinger gjort hos et reisebyrå. Etter nemndas syn kan SAS eller Lufthansa derfor ikke lastes for at klager ikke hadde fått omrutet sin billett.

Flyene gikk som normalt, men flightnummerene SK3784 og SK3692 som ble operert av Lufthansa (Kairo-Frankfurt LH585 og Frankfurt-Oslo LH860) ble kansellert i Tripmonsters systemer. Slik nemnda ser det burde Tripmonster tatt affære og booket om klager.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 i EU-forordning 261/2004 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM).

Det er ikke bestridt at SAS ga beskjed til Tripmonster om ruteendringen i tide. Reisebyrået videreformidlet imidlertid ikke informasjonen til klager slik nemnda ser det.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. EU domstolen har i dommen Krijgsman vs Surinam Airways gitt klart uttrykk for at under forordningen har flyselskapet bevisbyrden for at det har informert passasjerer om kanselleringen og om når dette ble gjort. Dersom flyselskapet ikke kan bevise at passasjerer ble informert om kansellering av flyvningen mer enn to uker før avgangstidspunktet, må selskapet betale standarderstatning til passasjerer slik forordningen gir anvisning på.

I EU-dommen påpekes det at det samme også gjelder i de tilfellene der passasjerer har kjøpt billetten gjennom for eksempel et online reisebyrå, og dette har unnlatt å videreformidle beskjed om kanselleringen til passasjerer. Flyselskapet er i henhold til dommen i disse tilfellene eventuelt henvist til å søke regress hos den ansvarlige for at passasjerer ikke ble informert, dersom nasjonal rett åpner for det.

Etter dette er det nemndas syn at SAS er erstatningsansvarlig i dette tilfellet. Nemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav på standarderstatning på 600 euro. Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Formidlere av flybilletter vil kunne bli holdt ansvarlig for tap som følge av mangelfull formidling av informasjon på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag. Hvis formidleren er årsaken til at passasjerer ikke har fått varsel om kansellering minst to uker i forveien, følger det som nevnt over av Krijgsman-dommen at flyselskapet kan søke regress hos formidleren.

På bakgrunn av ovennevnte er det nemndas syn at SAS også er ansvarlig for å dekke klagers økonomiske tap som følge av byråets manglende oppfølging. Klager pådro seg utgifter på kroner 4 598 som han krever refundert.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 kan standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Det er fast praksis at det foretas et slikt fratrekk. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen

dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne er lavere enn standarderstatningen, som i nærværende sak, utbetales bare standarderstatningen.

Nemnda anbefaler at SAS betaler til klager 600 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS betaler 600 euro til klager.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)