

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ekstra utgifter som følge av mangelfull ombooking.

Dato

21.08.2023

Saksnummer

2023-00101

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Singapore Airlines

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise tur-retur fra Oslo via København og Singapore til Manila den 24. august med retur 16. november 2022. Billetten ble bestilt gjennom Tripmonster.

Flyvning med SK8000 fra Singapore til København den 16. november var blitt endret til ny avgang 19. november, men uten at videre forbindelsen fra København til Oslo var blitt endret. Klager hadde ikke fått melding om denne endringen, og oppdaget det da han var i Singapore. Klager måtte bo på hotell i Singapore i påvente av ny avgang. Klager forsøkte forgjeves å kontakte Tripmonster, men fant ingen kontaktinformasjon som gjaldt for Norge. Klager måtte selv kjøpe ny billett med SAS fra København til Oslo den 19. november 2022.

Klager krever refusjon av ekstra utgifter til hotell, taxi og flybillett, som følge av endring og manglende informasjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tripmonster har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Singapore Airlines har anført følgende:

Billetten er utstedt på SAS-dokument. Ruteendring på codeshare SK8000 fra 17. til 19. november ble videreformidlet til reisebyrået den 6. juli 2022, men agenten sørget ikke for å booke om returreisen til Oslo. Det vises til vedlagt dokumentasjon vedrørende ruteendringen.

For bestillinger gjort gjennom reisebyråer, vil det være agentens ansvar å kontakte passasjerene om enhver endring i flyvningen, samt bistå med ombooking. Reisebyrået må søke refusjon fra SAS når det gjelder den ubenyttede flyvning fra København til Oslo.

SAS har anført følgende:

Klagers planlagte flyavgang den 17. november ble endret den 6. juli, og ny avgang ble 19. november. Ettersom reisen ble bestilt gjennom reisebyrå, er det deres ansvar å formidle om denne endringen, og de bør stå ansvarlig for en eventuell erstatning. Det vises til vedlagt dokumentasjon vedrørende ruteendringen.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman – SLM).

Nemnda legger til grunn at SK8000 fra Singapore til København den 17. juli 2022 ble kansellert, men at klager ikke ble informert om endringer minst to uker før planlagt avgang. Flyselskapene SAS og Singapore Airlines har anført at det ble gitt beskjed til reisebyrået Tripmonster den 6. juli 2022, men det er ikke sannsynliggjort at klager fikk beskjed om kanselleringen.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Dette gjelder selv om reisen er bestilt via et reisebyrå. Nemnda mener derfor at SAS som opererende flyselskap på den kansellerte flyvningen, plikter å betale standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 med 600 EUR. SAS kan eventuelt søke regress fra Tripmonster.

Ved kansellering har passasjerene også valget mellom omruting eller refusjon av flybillettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager ble ombooket fra Singapore til København, men ikke til Oslo som var endelig bestemmelsessted.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Klager har derfor krav på å få dekket omrutingskostnadene hun hadde for å komme til sitt endelige bestemmelsessted. Nemnda anbefaler derfor at SAS erstatter klagers utgifter til nye flybilletter med 2 004 NOK.

I tilfeller hvor et fly kanselleres og passasjeren blir booket om til en flyavgang to dager senere, har passasjeren rett på transport mellom flyplassen og hotellet, og rett på å få dekket måltider og forfriskninger, som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5.

Nemnda anbefaler at SAS dekker klagers kostnader til hotell i Singapore og transport, totalt 1 847 NOK. SAS kan eventuelt søke regress fra Tripmonster.

Klager har ikke dokumentert utgifter til mat og nemnda finner derfor ikke grunnlag for å tilkjenne klager erstatning for eventuelle matutgifter.

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 standarderstatning med 600 EUR, erstatter klagers utgifter til nye flybilletter, 2004 NOK, og klagers kostnader til hotell og transport, 1847 NOK.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)