

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og dekning av ekstraavgifter.

Dato

14.01.2020

Saksnummer

2018-04852

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

SAS

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen fire personer) krever kompensasjon og erstatning av utgifter pga kanselleringer i forbindelse med reise til Italia i juli 2018.

Oppsummert skjedde følgende:

- 1) Kansellering og flytting av utreisen fra Stavanger.
- 2) Kansellering av Lufthansas fly fra Napoli til München på hjemreisen.
- 3) Kansellering av SAS sitt fly fra Roma til Oslo på hjemreisen.

Angående punkt 1 ble flyet kansellert femten dager før avreise. Reisen ble fremskyndet ett døgn. Dette medførte frikjøp av arbeidstid da ferien ikke var startet. Klager fikk også utgifter til ett ekstra døgn på hotell. Det ble brukt flere timers arbeid over flere dager med å skaffe overnatting.

Angående punkt 2 ble LH1927 fra Napoli den 28. juli kansellert. Ny flyrute ble med Alitalia dagen etter fra Napoli til Roma. De skulle deretter videre til München, København og Stavanger.

Angående punkt 3 ble SK4714 fra Roma til Oslo den 29. juli kansellert.

Klager forsøkte å foreslå nye reiseruter både i Transferdesk, SAS desk og SAS kundeservice, men kom ikke gjennom med dette. De mottok ingen hjelp. Klager arrangerte derfor ny reiserute på egenhånd via Barcelona. Klager telte at det var mange ledige seter på disse flyvningene.

Klager sparte med dette inn utgifter til to overnattinger og to døgnns kompensasjon. Han har vedlagt liste over utlegg til mat og flybilletter. Det kreves totalt 35420,80 kroner for nye flybilletter med bagasje, utgift til ekstra natt i Sorrento (3133 kroner), drosje fra Sorrento til Napoli (160 euro) og mat (113,65 euro og 21 kroner).

I tillegg kreves det standarderstatning på 400 euro pr person først for kansellering av utreise, deretter fra Roma til München, og sist fra Roma til Oslo.

For ytterligere detaljer og informasjon vedrørende hendelsesforløp vises det til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tripmonster har anført følgende:

Den 3. juni 2018 booket klager med reisefølge flybilletter via Tripmonster sine hjemmesider: Utreise fra Stavanger den 21. juli med hjemreise fra Napoli den 28. juli.

Ved kjøpet måtte klager lese og godkjenne Tripmonster sine reisevilkår.

Den 4. juli kontaktet Tripmonster klager via e-post, da SAS hadde sendt klagers booking i kø på grunn av en ruteendring på utreisen den 21. juli. SAS gav klager to alternativer, noe Tripmonster informerte klager om. Det ble tilbudt ny utreise enten den 20. juli eller 22. juli. Klager valgte det første alternativet. Nye billetter ble sendt i e-post til klager den 6. juli.

Den 30. juli ble Tripmonster kontaktet av klager og meddelt at både utreisen og returen ble endret/innstilt. Da flyselskapet gjorde disse endringene i forbindelse med reisen fikk ikke Tripmonster beskjed. Tripmonster kan se at SAS har gjort endringer og sendt nye elektroniske billetter som erstattet billettene som Tripmonster tidligere hadde utferdiget.

Når flyselskapene utfører endringer så sent som 24 timer innen avreise eller nærmere avreise, informerer de ikke billettformidlerne. Det er da flyselskapets ansvar å få den reisende på plass. Når innsjekk starter, fratas reisebyråene kontrollen over billettene.

Tripmonster agerer som formidlere for ulike leverandører, og er ikke ansvarlige for ruteendringer, innstilte fly eller andre hendelser som oppstår under reisen. Dette står fremgår av Tripmonster sine reisevilkår.

Tripmonster henviser klager til flyselskapene.

Flyselskapet SAS har anført følgende:

Klager hadde billetter for reise den 21. juli fra Stavanger til Napoli med retur den 28. juli. Billettene ble kjøpt via Tripmonster den 3. juni.

Utreisen var en kombinasjon av SAS og Lufthansa. Flyvningene fra Oslo via Frankfurt til Napoli var booket codeshare med Lufthansa som opererende flyselskap. Det er det opererende flyselskapet som har ansvaret ved kanselleringer.

SK4024 den 21. juli gikk som planlagt. Den ble heller ikke kansellert i bestillingen av SAS. SK3621 operert av LH863 og SK3398 operert av LH336 ble imidlertid kansellert den 3. juli. I følge PNR-historien ble SK3621/LH863 Oslo Frankfurt endret til avgang den 22. juli med SK3645/LH865 klokken 06.50 Oslo-Frankfurt og SK3645/LH336 Frankfurt-Napoli. SAS har ingen informasjon om årsaken til dette.

Den 5. juli endret Tripmonster bestillingen til avreise den 22. juli med SK1496/SK673 Stavanger-Arlanda-Frankfurt og Frankfurt-Napoli med SK3398/LH336.

Den 6. juli ble utreisen endret til avreise den 20. juli med SK1877/SK1635 og SK3398/LH336 Stavanger-København-Frankfurt-Napoli.

Vi kan ikke se at SAS kan klandres for ruteendringen på utreisen.

På returen den 28. juli ble klagers avgang fra Napoli til München kansellert. Reisefølget ble omrutet til reise den 29. juli med Alitalia fra Napoli til Roma og SAS fra Roma til Oslo med forbindelse videre til Stavanger. SK4714 den 29. juli ble kansellert på grunn av mangel på mannskap. Klager har krav på 400 euro per person for denne kanselleringen. Beløpet vil bli overført til klagers konto.

Flyselskapene prøver alltid å tilby strandende passasjerer første ledige avgang dersom det er mulig. I sommerferien er det stort sett fulle fly til de fleste feriedestinasjoner, og det kan være vanskelig å finne plasser. Flyselskapet vil i slike tilfeller dekke hotell og mat i ventetiden.

Klager ble ombooket til første ledige avgang fra Roma til Stavanger den 31. juli med LH1843/LH2444/SK1876 Roma - München - København - Stavanger. Klager har ikke meldt fra at dette alternativet ikke skulle brukes, og denne reisen ble derfor "no show" med fire plasser.

At det er ledige plasser på en flyavgang betyr ikke at disse setene er tilgjengelige for salg. Det kan skyldes at transitt-passasjerer ikke har rukket sin videreforbindelse på grunn av forsinkelse på innkommende fly. Det er også mange som ikke avbestiller sine billetter dersom de endrer reiseplaner, og dette blir i etterkant registrert som "no show".

SAS har nå utbetalt 35 420,20 kroner til klagers konto. Dette skal dekke klagers flybilletter for hjemreisen fra Roma. SAS kan ikke se at de skal dekke klagers hotellopphold fra 20.-28. juli.

Flyselskapet Lufthansa har anført følgende:

Lufthansa har utbetalt 400 euro per passasjer for LH1927 den 28. juli (Totalt 15264 kroner).

Når det gjelder ruteendringen på SK3398 den 21. juli og SK4714 29. juli er det SAS som opererende flyselskap som er ansvarlig.

Lufthansa vil dekke evt. kostnader til hotell, transport og mat grunnet kanselleringen av LH1927, men har behov for kvitteringer. Lufthansa finner ikke at klager har lagt frem kvitteringer for hotell mellom 28. og 29. juli og kan derfor ikke foreta noen utbetaling.

Når det gjelder nye flybilletter er det også SAS som her er ansvarlig, da disse ble kjøpt etter hendelsen med SK4714.

Nemnda bemerker

Klager har mottatt standarderstatning for kanselleringen av SK4714 (400 euro x4). Han har også mottatt standarderstatning for kanselleringen av LH1927 (400 euro x4). SAS har videre dekket klagers utgifter til nye flybilletter på hjemreisen (35 420,20 kroner).

Kravene som skal vurderes av nemnda er etter dette om klager har krav på standarderstatning for ruteendringene på utreisen, samt utgifter til ekstra natt på hotell, drosje fra Sorrento til Napoli og mat.

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. En ruteendring som her, anses som en kansellering. Kansellering gir grunnlag for standardkompensasjon etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid.

I denne saken er det ikke uenighet om at klager ble informert om ruteendringen over to uker før avreise. Kanselleringen på utreisen gir således ikke krav på standarderstatning etter EU-forordningen.

Klager har anført at han pådro seg utgifter til mat, hotell og transport. Dersom klager kan fremlegge dokumentasjon på dette til flyselskapet, og det er tale om utgifter til forpleining i ventetiden pga. kanselleringene, har selskapet sagt seg villig til å dekke dette.

Klager har krevet å få dekket en ekstra hotellnatt da utreisen ble fremskyndet med en dag. Ruteendringene skjedde med flyvninger operert av Lufthansa (Codeshare).

Ved en kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av hele flybillettprisen eller omruting under sammenliknbare transportbetingelser, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel. 5 og 8.

Klager aksepterte omruting med utreise én dag tidligere enn planlagt. Klager ble omrutet kostnadsfritt i henhold til forordningen.

Nemnda finner ikke utgiften til en ekstra natt på hotell dekningsmessig etter EU-forordning 261/2004 artikkel 9, og viser til at det ikke var tale om overnatting i påvente av omlegging av reisen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Gøran Jenssen (Widerøe)