

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

27.04.2012

Saksnummer

446/11F

Tjenesteyter

Swiss Int Air Lines / SAS

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Athen via Zürich den 27. juni 2011 med LX4711.

Ved innsjekk fikk klagerne beskjed om at det var problemer med bookingsystemet mellom SAS og Swiss, og at han derfor ikke kunne bli med flyet. SAS avviste klagerne, men Swiss beklaget situasjonen og booket de om til dagen etter med Lufthansa. Klagerne ble innlosjert på hotell.

Klager mistet et verdifullt døgn av ferien, og krever 600 euro per person i kompensasjon.

Swiss Int. Air Lines har i det vesentlige anført:

LX4711 ble operert av SAS.

Swiss hadde informert alle samarbeidende flyselskap om innføring av nye bookingklasser. Klagers billetter var utstedt i klasse V, den nye bookingklassen var S. Passasjerene skal ikke bli berørt av dette. SAS hadde imidlertid ikke oppdatert de nye bookingklassene i sitt system, slik at klagerne elektroniske billetter var ugyldige.

Swiss beklager hendelsen. Klagerne ble innlosjert på hotell, og booket om til dagen etter med Lufthansa.

Swiss var ikke operating carrier og kan derfor ikke tilby kompensasjon i henhold til EU forordningen. Billettene er benyttet og kan derfor heller ikke refunderes.

Av godvilje har Swiss tilbudt klagerne reisegavekort på 2 000 kroner.

SAS har i det vesentlige anført:

Klagers reservasjon ble booket hos Swiss Int. Air Lines.

SAS informerte Swiss om at flyselskapet ikke måtte endre bookingklasser før 29. juni 2011. Til tross for dette ble bookingklassene endret allerede den 26. juni som medførte at klagerens billetter ble slettet.

Billettene ble slettet som følge av handling utenfor SAS kontroll, SAS kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

I henhold til EU forordning 261/2004 artikkel 4 nr. 3 skal det transporterende luftfartsselskap tilby standarderstatning til passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje. Det er en forutsetning for rett til slik erstatning at passasjerer har en bekreftet reservasjon på den aktuelle flygning, jf. forordningen artikkel 3 nr. 2.

En samlet nemnd legger til grunn at klager opprinnelig hadde en bekreftet reservasjon til flygningen med LX4711, men at billetten senere fremsto som ubekreftet som følge av endring av bookingklassene.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at avvisningen gir rett til standarderstatning fra SAS, som skulle operere flygningen. Flertallet viser til at klager opprinnelig hadde en bekreftet reservasjon til flygningen, og at klager ikke hadde fått noen informasjon om at denne ikke lenger var gjeldende. For klager fremsto den nektede ombordstigning fra SAS som uberettiget. Det må etter flertallets vurdering være klager uvedkommende at Swiss Int. Airlines etter reservasjonsbekreftelsen endrer sin billettklasse, og at det oppstår en misforståelse/ uenighet mellom Swiss og SAS om implementeringen av denne. Flertallet er av den oppfatning at klagerne har rett til en standarderstatning på 400 euro per person. Erstatningen dekker så vel økonomisk som ikke økonomisk tap.

Flertallet bemerker at det ut fra de foreliggende opplysninger synes som om det er Swiss Int. Airlines som har begått feilen, slik at SAS eventuelt får kreve regress hos Swiss Int. Airlines.

Nemndas mindretall, bransjens representanter, er av den oppfatning at EU 261/2004 (EU forordning 261/2004) ikke kan benyttes til anvendelse mot SAS i denne saken. I henhold til EU261/2004 (EU forordning 261/2004) art 3, 2A får forordningen ikke anvendelse dersom man ikke har en bekreftet reservasjon på den berørte flygningen. Klager hadde ved innsjekkingstidspunktet hos SAS ikke en bekreftet reservasjon.

Klager hadde billetter skrevet ut på Swiss dokumenter, og hadde ved dette Swiss som juridisk avtalepart. Swiss endret bookingklasse til en ubekreftet klasse hos SAS til tross for at SAS hadde gitt beskjed om at dette ikke måtte gjøres. Mindretallet er derfor av den oppfatning at erstatningsplikten ligger hos Swiss som avtalepart i saken.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS utbetaler klagerne en erstatning på 400 euro per person.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.