

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

08.06.2020

Saksnummer

2019-02666

Tjenesteytere

SAS

Qatar Airways

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS og Qatar Airways fra Bergen til Ho Chi Minh via Oslo og Doha den 13. mai 2019 kl 14.25 med ankomst dagen etter kl 13.45 . SK268 fra Bergen til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Hun ble av SAS booket om til å fly med Turkish Airlines via Istanbul, og ankom endelig bestemmelsessted kl 17.00, tre timer og 15 minutter forsinket.

Da klager skulle reise tilbake fra Ho Chi Minh til Oslo med Qatar Airways fikk hun beskjed om at hjemreisen ikke lenger var gyldig grunnet omskrivingen av billetten på utreisen. Klagers mann kontaktet Qatar Airways og fikk hjelp til ombooking, men det viste seg at klager ikke rakk denne avgangen da hun kun hadde 50 minutter på seg til å passere pass- og sikkerhetskontroller.

Klager måtte kjøpe nye billetter med annet selskap, pris kroner 5 667, som hun krever refundert. Videre krever klager refusjon av utgifter til telefon kroner 520, taxi kroner 260, samt hotell, mat og drikke kroner 1 553. Samlet krav kroner 8 000. Klager har utover dette tapt to dagers arbeidsinntekt.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket har i det vesentlige anført:

Ticket er kun en formidler av flybilletter og har ikke noe med selve utførelsen av reisen å gjøre. Klager bes henvende seg til transporterende flyselskap.

SAS har i det vesentlige anført:

SK268 fra Bergen til Oslo ble forsinket med 34 minutter, og klager mistet sin videreforbindelse med Qatar Airways. SAS booket om klagers utreise til Turkish Airlines via Istanbul. Klager ankom Ho Chi Minh kl 17.00, under tre timer forsinket. Opprinnelig ankomst var kl 13.45.

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

Klagers avgang med SAS ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse med Qatar Airways. SAS skrev om klagers billett. En slik omskriving kan også få følger for returbilletten. Klager bes henvende seg til SAS for eventuell erstatning i forbindelse med dette.

Da klager skulle returnere fra Ho Chi Minh oppdaget hun at returbilletten ikke lenger var gyldig. Qatar Airways var i dialog med klagers mann per telefon. Han trodde hans kone befant seg på flyplassen, og takket derfor ja til gratis ombooking til en avgang 60 minutter senere. Da klager ikke rakk denne avgangen ble hun tilbudt å endre billetten mot gebyr i henhold til reglene. Hun avslo tilbudet. Qatar Airways har refundert refunderbare skatter og avgifter med kroner 1 721.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 4 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted på flyvninger på over 3500 kilometer, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Flyselskapet SAS anfører at klager ankom endelig bestemmelsessted mindre enn tre timer forsinket. SAS har imidlertid fremlagt utskrift fra klagers bookinghistorie som viser at hun ankom Ho Chi Minh tre timer og trettifire minutter senere enn opprinnelig ankomsttid. Nemnda legger dette til grunn.

Nemnda har ikke mottatt dokumentasjon med forklaring som viser hva som var årsaken til forsinkelsen. Nemnda mener at flyselskapet med dette ikke har godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed krav på standarderstatning.

Når en passasjer tilbys omruting i henhold til Artikkel 8 og dette flyet ankommer endelig bestemmelsessted mindre enn fire timer etter opprinnelig planlagt ankomsttid,

reduseres erstatningen med 50 % , jf. Artikkel 7, pkt 2 c). I dette tilfellet kom klager mindre enn fire timer forsinket frem, og forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning med 300 euro.

Klager ble booket om av SAS til å fly med Turkish Airlines via Istanbul. Klager hadde gjennomgående billett t/r på ett billettnummer. Ved uregelmessigheter er det viktig at hele billetten skrives om for å unngå problemer med videre reise. Bookinghistorien viser at kun utreisen ble skrevet om. Qatar Airways kansellerte etter dette klagers returbillett. SAS forsøkte å booke plass til klager på de samme avgangene, men igjen uten også å skrive om returbilletten. Klager hadde som en følge av dette ingen returbillett.

Nemnda legger til grunn at SAS kjenner til at ved uregelmessigheter er det viktig at hele billetten skrives om for å unngå problemer. Slik nemnda ser det er det følgelig i dette tilfellet SAS som er årsaken til de oppståtte problemene, imidlertid ble disse avhjulpet av at Qatar tilbød klager gratis ombooking innen en time. Ombookingen ble akseptert av klagers ektemann som opptrådte på hennes vegne overfor selskapet. Dette har klager ikke bestridt. Ektemannen må dermed etter flertallets syn - leder og bransjerepresentantene - anses for å ha hatt oppdragsfullmakt. Han aksepterte også at Qatar bare tilbød én gratis ombooking.

At ektemannen aksepterte ombookingen på klagers vegne er etter flertallets syn bindende for henne. At han feilaktig trodde hun var på flyplassen og ville rekke flyet er ikke en feil som kan gå utover flyselskapet.

Utgiftene klager pådro seg videre hadde sammenheng med at klager ikke rakk flyet hun var ombooket til og kan ikke kreves erstattet slik flertallet ser det, bortsett fra telefonutgifter på kr 520. Det er ikke sannsynliggjort at klager ville kommet mer enn tre timer forsinket fram om hun hadde kommet med flyet hun var ombooket til.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - er av den oppfatning at klager i dette tilfellet har krav på standardkompensasjon på 600 euro også på returen, jf. forordningen art. 7 nr. 1 bokstav c) og art. 6 nr. 1 bokstav c). Det vises til at klager kom hjem først ca. 1,5 døgn etter planen. Når det gjelder utgiftene klager krever dekket til hhv. taxi og transportutgifter trekkes fra standardkompensasjonen, mens forpleiningsutgifter i ventetida kr. 1600,- og nye billetter grunnet omrutingen kr. 5667,- er rettigheter som hjemles selvstendig i forordningen og derfor kommer i tillegg, jf. forordningen art. 12 slik mindretallet forstår bestemmelsen. Etter mindretallets syn har derfor klager rett på 600 Euro i tillegg til kr. 7.267,- for returen.

Etter mindretallets syn kan det ikke ha avgjørende betydning for utfallet at klagers ektefelle ved en misforståelse sa ja til en omruting som ikke lot seg gjennomføre for klager. Det er uklart om klager hadde gitt sin ektefelle fullmakt til å avtale retur på hennes vegne. Uansett mener mindretallet at det var SAS som var hovedansvarlig for problemene som oppstod. Mindretallet vil i tillegg bemerke at klager med all sannsynlighet ville ha blitt forsinket med minst 3 timer med rett på

standardkompensasjon også dersom omrutingen hadde blitt gjennomført i tråd med tilbudet.

Etter dette anbefaler nemnda at SAS utbetaler til klager 300 euro og refunderer telefonutgifter med 520 kr.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS utbetaler 300 euro i standarderstatning og 520 kroner i telefonutgifter.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)