

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

01.11.2011

Saksnummer

195/11F

Tjenesteyter

Travelpartner / SAS

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Barcelona via København 29. november 2010 for å se en fotballkamp samme kveld kl. 21:00.

Etter ankomst Gardermoen fikk klager beskjed om at flyet til København med avgang kl. 09:15 var kansellert grunnet dårlig vær.

Klager ble booket om via München med avgang kl. 11:55. Også dette flyet ble kraftig forsinket, med avgang først kl. 15:30. Etter hvert ble Kastrup gjenåpnet, men SAS ville ikke endre klagers billett til en tidligere avgang, de beroliget klager med at han nok ville rekke flyet videre til Barcelona, da det også var store forsinkelser i München.

Da klager ankom München kl. 17:30 var flyet til Barcelona akkurat tatt av. Det var meget kaotisk på flyplassen med lange køer. Til slutt innså klager at han ikke ville rekke å komme frem til Barcelona i tide. Skuffet og utslitt fikk han hjelp av Lufthansa til å komme seg hjem med siste fly til Oslo.

Klager mener SAS kunne ha håndtert situasjonen mye bedre, og er overbevist om at han kunne kommet til Barcelona i tide om flyselskapet hadde gjort ting annerledes.

Klager ble ikke tilbudt mat og drikke i ventetiden. Han ble både fysisk og mentalt utslitt av hendelsen, og kunne derfor ikke gå på jobb påfølgende dag.

Klager krever erstattet flybilletten fra Barcelona til Oslo, samt NOK 123 som mangler på refusjon av utreisen. Videre krever klager refundert fotballbillett, tap av to dagers arbeidsfortjeneste, hotell, transport til og fra flyplass, mat og drikke.

SAS har i det vesentlige anført:

SAS beklager kanselleringen av SK455 fra Oslo til København som følge av værforhold. Kanselleringen var et resultat av dårlig bremseeffekt på rullebanen, det vises til rapport.

Klager ble booket om til Lufthansa via München men dette flyet ble så forsinket at klager mistet flyet til Barcelona.

Klager kan søke full refusjon på billetten selv om den ble delvis benyttet, da turen ble en «bomtur». SAS har på vegne av klager bedt Travelpartner søke Cimber Air om full refusjon av utreisen. Klager har nå fått utreisen refundert av Travelpartner.

Klagers billett var delt i to, returen var en annen kontrakt med Air Baltic via Riga. SAS foreslår at klager kontakter sitt forsikringsselskap vedrørende refusjon av denne billetten.

SAS ønsker å erstatte klagers utgifter til mat og drikke mot originale kvitteringer.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Travelpartner har i det vesentlige anført:

Travelpartner er en formidler av flybilletter og kan ikke stilles til ansvar når flyselskapene kansellerer fly som følge av for eksempel dårlige værforhold. Travelpartner hadde ingenting med kanselleringen å gjøre, og ble ikke kontaktet av verken klager eller flyselskapet avreisedagen.

I henhold til EU forordningen er det flyselskapenes ansvar å hjelpe passasjerene ved forsinkelser eller kanselleringer.

Klager har fått refundert utreisen som ble kansellert. Kr 1.250 er beløpet Travelpartner har fått tilbake av Cimber Air, og som er tilbakebetalt klager.

Travelpartner kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er betalt.

Nemnda bemerker:

Travelpartner er selger/formidler av flybilletter. Som selger/formidler er de ansvarlige for eventuelle egne feil. De er ikke ansvarlige for selve flyreisen og utførelsen av denne.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers bestilte billetter t/r Oslo-Barcelona gjennom Travelpartner reisebyrå. Utreisen gikk via København og hjemreisen gikk via Riga. Travelpartner formidlet to separate reiser. Nemnda antar at dette skyldtes at dette ble rimeligst for kunden, og har intet å innvende til dette.

Flyet fra Oslo til København ble innstilt. Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Nemnda legger til grunn at innstillingen skyldtes vanskelige værforhold. Dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet, og klager har ikke rett til erstatning etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flyvning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9.

Klager ble omrutet via München. Også her oppsto det forsinkelser, slik at klager ikke rakk videreforbindelsen til Barcelona. Nemnda er av den oppfatning at SAS etter omstendighetene ikke kan lastes for at klager ikke rakk flyet til Barcelona. Nemnda peker på at situasjonen på

flyplassene i Europa var kaotiske pga av værforholdene, og at det var vanskelig å forutsi hva som ville skje.

Flygningen til Barcelona hadde etter dette ikke lenger noen hensikt, og klager valgte å returnere til Norge. Klager har rett til refusjon av hele billettprisen fra Oslo - Barcelona, kr 1.373. Klager har mottatt kr 1.250.

Nemnda anbefaler at klager refunderes mellomlegget på kr 123.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter anbefaler at SAS refunder mellomlegget. Mindretallet, bransjens representanter er av den oppfatning at beløpet må refunderes gjennom selger av billettene, Travelpartner.

Klager ble påført utgifter til mat. SAS har tilbudt å erstatte klagers dokumenterte utgifter. En samlet nemnda slutter seg til dette. Dersom klager ikke har beholdt kvitteringer, anbefaler nemnda at han gis en erstatning på kr 500.

En samlet nemnd er av den oppfatning at klager ikke har rett til refusjon av billettutgiftene for reisen Barcelona-Riga-Oslo. Dette er en separat flyreise, billetteknisk uavhengig av reisen til Barcelona, og refusjonsreglene i forordningen kommer ikke til anvendelse.

Klager ble som følge av innstillingen påført et tap i form av ubenyttede flybilletter, fotballbilletter m.v. Da innstillingen skyldtes forhold utenfor flyselskapets kontroll, er ikke SAS ansvarlig for klagers tap.

På bakgrunn av flertallets vurdering av refusjonsspørsmålet traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at SAS betaler klager kr 123 samt erstatter dokumenterte utgifter til mat, eventuelt utbetaler en erstatning på kr 500 dersom klager ikke har kvitteringer.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.