

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter og utlegg grunnet nektet ombordstigning.

Dato

16.02.2021

Saksnummer

2020-01334

Tjenesteytere

Travellink

Ryanair

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tenerife til Bergen via Manchester den 20. mars 2020 med Ryanair flyvning FR4333 og SAS sin flyvning SK4606. Billettene var kjøpt gjennom reisebyrået Travellink.

Klager/klagers representant hadde på forhånd vært i kontakt med Travellink angående reisen. Årsaken til dette var i utgangspunktet at de ønsket å bestille ekstra bagasje til klager. Ved første kontakt den 17. mars 2020 fikk de beskjed om at dette måtte sjekkes opp med flyselskapene siden det var to forskjellige selskap. Samtidig fikk de beskjed om at flyet fra Manchester til Bergen var kansellert. De fikk da snakke med en kundebehandler som informerte om et alternativ som gikk til København kl 18.40 via Oslo og så til Bergen. Da måtte klager (73 år) ha overnattet på Gardermoen. Klagers representant sa de var interessert i dette, men kundebehandleren kunne ikke bekrefte med det samme. De skulle få en e-post.

Neste gang klager/klagers representant fikk kontakt med Travellink var den 19. mars 2020. De prøvde å spørre om de kunne bekrefte at klager ville komme med på flyet som gikk til København. Kundebehandleren bekreftet at dette var en alternativ rute, men ikke at han hadde plass, telefonen ble så lagt på.

Klager sjekket inn på flyplassen. Ved gaten ble han imidlertid nektet ombordstigning uten forklaring. Det er fremsatt krav om tilbakebetaling av billetten til 5111,45 NOK og refusjon av tilleggsutgifter til ny billett som måtte bestilles dagen etter. Prisen på denne var 7633 NOK.

Klagers bagasje ble også sendt med flyet fra Tenerife til Manchester uten klager. Bagasjen ble med dette forsinket, men kom til rette etter 28 dager. Klager fremmer ikke noe krav i tilknytning til bagasjen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair har ikke fremmet tilsvaer til nemnda.

Travellink har anført følgende:

Etter å ha gjennomgått retningslinjene til SAS kan Travellink informere om at de har sendt en refusjonsforespørsel dit ettersom flyvningen ble kansellert. Det kan ta lenger tid grunnet de ekstraordinære omstendighetene som foreligger. Forespørselen er sendt via BSP-link.

Når det gjelder kravet fra Ryanair forstår Travellink det som at flyvningen ble overbooket og at passasjerer derfor ble tatt av flyvningen. Det er også et krav vedrørende savnet bagasje. Dette må rettes direkte mot Ryanair, da Travellink ikke har noe kontroll over antall billetter flyselskapet selger og hvorvidt noen vil bli tatt av flyvningen.

Travellink gjør det de kan for å få autorisert refusjonen fra SAS så snart som mulig. Travellink er imidlertid kun et mellomledd/formidler mellom flyselskapene og kundene, og må derfor vente på flyselskapets beslutning. Travellink beklager eventuelle ulemper dette medfører.

SAS har anført følgende:

Klager har fremmet krav om standarderstatning, samt refusjon av ubenyttet billett. Bakgrunnen for kravet er at hans flyvning, SK4606 den 20. mars 2020 mellom Manchester og Bergen ble kansellert.

Det fremstår noe uklart for SAS hva som har skjedd med tanke på kjøp av nye flybilletter. SAS legger likevel til grunn at klagers representant har ordnet alt via to forskjellige reisebyråer, henholdsvis Travellink og Tripmonster, der Tripmonster var det reisebyrået som sørget for returreisen. Videre legges det til grunn at klager ikke kom seg med flyvningen med Ryanair fra Tenerife, slik at den nye reisen ble bestilt direkte fra Tenerife til Bergen, via København og Oslo.

I den opprinnelige bestillingen gjort via Travellink var det Ryanair som skulle fly det første segmentet mellom Tenerife og Manchester. Klager forklarer at de ble nektet ombordstigning i Tenerife. SAS har ikke noe grunnlag for å uttale seg om årsaken til dette. Klager valgte derfor å kjøpe ny billett med et annet reisebyrå. Dersom det er snakk om erstatning eller refundering av utgifter i forbindelse med nektet ombordstigning må Ryanair svare ut dette.

Når en passasjer kjøper en flybillett gjennom et reisebyrå er dette selskapet som har eierskap over bookingen inntil 24 timer før avgang. I dette tilfeller hvor kanselleringen skjedde mer enn 24 timer før avgang har altså ikke SAS mulighet til å avhjelpe med omruting. SAS legger til grunn at klager aldri fikk noen bekreftelse fra reisebyrået Travellink på om de fikk løst situasjonen med omruting via København, og at klager dermed så seg nødt til å kjøpe nye billetter gjennom Tripmonster. Disse kreves refundert.

Det eneste riktige i denne saken blir derfor å se på bookingene som separate, selv om dette muligens skulle komplisere problemet, da det er to forskjellige PNR og billettnummer med forskjellige selskap som ikke har noe samarbeid. SAS forholder seg derfor kun til SAS-flyvningen som opprinnelig skulle ha operert mellom Manchester og Bergen den 20. mars 2020. Denne ble også kansellert. Klager fikk aldri benyttet seg av dette segmentet, og har således rett til refusjon av GBP 82,24, hvilket var det billetten kostet.

Hva gjelder Tenerife-Manchester må som nevnt Ryanair svare ut dette. Om øvrige utgifter til blant annet nye billetter anfører SAS at det må være Travellink som er nærmest til å bære denne kostnaden, og at avgjørelsen fra EU-domstolen C-302/16 ikke kommer til anvendelse. I denne saken er det Travellink som har unnlatt å gi klager en bekreftelse på om omrutingen kom til å gå i orden, slik at klager måtte kjøpe nye billetter. Det fremgår også av kvitteringen og bekreftelsen på kjøpet fra Travellink at klager i tillegg til reisen kjøpte to type forsikringer: Forsikring for tapt flyforbindelse, samt "kansellerings- og hjelpeforsikring". Det må kunne forventes at byrået dermed hjelper til eller bærer kostnaden dersom det ikke avhjelpes.

På bakgrunn av det ovennevnte vil SAS ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klagers booking med Travellink består slik nemnda ser det av to separate billetter, satt sammen til en booking av Travellink. Dette begrunnes med at det er to ulike PNR-nummer for reisene, og at det er to ulike flyselskaper som ikke har samarbeid. Nemnda mener med dette at problemstillingene/bookingene må deles opp og behandles noe separat.

Kanselleringer, samt nektet ombordstigning, kan gi rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004. Retten til kompensasjon for kansellering gjelder ikke dersom flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Retten til standarderstatning for kansellering faller også bort i tilfeller hvor passasjerer blir informert om endringen mer enn 2 uker før avgang. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf. EU-domstolens dom av 11. mai 2017 (Krijgsman - SLM).

Når det gjelder reisen fra Tenerife til Manchester (FR4333) med avreise 20. mars 2020 legger nemnda til grunn at klager ble nektet ombordstigning. Ryanair har ikke svart nemnda som legger klagers påstand til grunn. Klager har derfor krav på 400 euro i standarderstatning fra Ryanair jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4 punkt 3, jf. artikkel 7.

Når det gjelder reisen fra Manchester til Bergen (SK4606) med avreise 20. mars 2020 ble klager først den 17. mars 2020 gjort oppmerksom på at flyvningen var kansellert. Dette er mindre enn to uker før avreise. Klager ble ikke tilbudt noen omruting. SAS har ikke redegjort for/dokumentert årsaken til kanselleringen. Nemnda mener basert på dette at klager har rett på standarderstatning på 250 euro fra SAS for denne kanselleringen. Det er flyselskapene som er ansvarssubjekt etter EU-forordningen og således utbetaler standarderstatningen.

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler 250 euro i standarderstatning til klager, og at Ryanair utbetaler 400 euro i standarderstatning til klager.

Når det gjelder klagers krav om refusjon av billetter og utlegg til nye flybilletter har nemnda gjort følgende vurdering:

Ved kansellering (av SK4606) har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 5 punkt 1 bokstav a), jf. artikkel 8. Denne rettigheten oppstår også ved nektet ombordstigning (Fav R4333), jf. artikkel 4 punkt 3.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004 og som således bærer ansvaret for å tilby assistanse til passasjerer. Slik nemnda ser det er det ikke godtgjort at flyselskapene har tilbudt klager omruting i henhold til EU-forordningen. Klager måtte omrute seg selv på egenhånd.

Nemnda mener at Ryanair plikter å erstatte utgiftene for nye billetter regnet fra Tenerife til Manchester pga den nektede ombordstigningen fra Tenerife til Manchester, og at SAS plikter å erstatte ekstraavgiftene regnet fra Manchester til Bergen. Ettersom de nye billettene er fra Tenerife til Bergen via København og Oslo er det vanskelig for nemnda å fastsette hvor stor andel av meravgiftene som knytter seg til de ulike flyvningene. Ettersom ca. 50 % av prisen for klagers opprinnelige billett gjaldt strekningen Tenerife-Manchester og ca. 50 % gjaldt Manchester-Bergen, mener nemnda det er naturlig at også meravgiftene på 2522 kroner fordeles likt mellom flyselskapene slik at flyselskapene utbetaler 1261 kroner hver.

De nye billetter kostet totalt 7633 NOK. Passasjerer skal ikke reise gratis. Dersom noen av flyselskapene allerede har refundert opprinnelig ubenyttet billett kan det gjøres fratrekk i utbetalingen.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS utbetaler 250 euro i standarderstatning, og at Ryanair utbetaler 400 euro i standarderstatning. Videre anbefaler nemnda at Ryanair og SAS utbetaler 1261 kroner hver til klager for merutgiftene.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)