

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon for utgifter grunnet forsinkelse og nektet ombordstigning.

Dato

14.06.2024

Saksnummer

2023-02812

Tjenesteytere

SAS

Emirates

Korean Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde en billett med Emirates med følgende reiserute:

4. juli 2023 SK1869 fra Stavanger kl. 13:35 – København kl. 14:45

4. juli 2023 EK152 fra København kl. 15:35 – Dubai kl. 23:35

5. juli 2023 EK338 fra Dubai kl. 02:55 – Cebu kl. 16:20

Retur den 16. juli 2023.

Den 4. juli 2023 kl. 12:40 mottok klager en e-post fra SAS om at SK1869 var forsinket til kl. 14:15. Klager ble så omrutet til følgende reiserute:

SK 553 København - Amsterdam 04. juli 18:10

KE 926 Amsterdam - Seoul 04. juli 21:20

KE 615 Seoul - Cebu 05. juli 20:05

I Amsterdam henvendte klager seg i skranken til Korean Air som han var blitt bedt om. Han viste frem reiseruten slik at de kunne lage nye billetter. Dette da Korean Air ikke er samarbeidspartner. Korean Air forklarte til klager at SAS hadde trukket tilbake billettene og han derfor ikke kunne være med på flyvningene.

Klager prøvde å få kontant med SAS, uten hell. SAS hadde heller ingen skranke i Amsterdam. Klager måtte finne seg overnatting i Amsterdam og kontakte SAS igjen den 5. juli. Ved kontakt med SAS den 5. juli innså SAS problemet og lovet muntlig at klager skulle få reise den 6. juli. Senere denne dagen tok klager igjen kontakt med SAS og fikk beskjed om at en med businessbillett hadde tatt reisen via Taipei den 6. juli og at klager var flyttet til avgang den 10. juli. Kundeservice og klager ble enige om at han skulle prøve å finne ny reise selv og ta vare på kvitteringen.

Klager bestilte seg så egen flyreise, den billigste han fant: Amsterdam via Seoul til Cebu City med avreise den 5. juli til 2303 USD/25409,56 NOK.

Grunnet problemer med flyavgangene var klager uten bagasje i åtte dager. Det ble kun kjøpt inn det mest nødvendige og dette har blitt refundert av SAS.

Klager krever dekning av hotell i Amsterdam to dager (4. juli og 5. juli), 1166 NOK + 333 EUR, mat 45 EUR, ny flyreise 2303 USD.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Emirates anfører at flyvningen EK152 fra København til Dubai opererte med fem minutters forsinkelse den 4. juli 2023. I henhold til klagers reservasjonshistorikk ble klager registrert som «No Show» på flyvningene EK152 og EK338. Det vises til vedlegg av reservasjonshistorikken.

Emirates kan ikke kompensere for forsinkelser hos en annen operatør. Det vises til SK1869 fra Stavanger til København. Emirates kan se at klager har fått ny reiserute, dette har de lagt som vedlegg i saken. Angående den nye billetten så kan ikke Emirates kommentere denne, da dette er gjort av SAS.

SAS og Korean Airlines har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Til klager direkte har SAS svart følgende: "Angående refusjon av dine ekstraavgifter, SAS ombooket deg til neste tilgjengelig fly, men det var din frivillige beslutning om ikke å reise KE926 04. juli 2023 og KE615 05. juli 2023. Derfor beklager jeg å måtte informere deg om at vi ikke er i stand til å etterkomme forespørselen din om refusjon".

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Det mangler tilsvaret i saken fra SAS og Korean Air.

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, 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).

Nemnda legger til grunn at SAS sin flyvning fra Stavanger til København (SK1869) en 4. juli 2023 ble forsinket med den følge at klager mistet sine videreforbindelser. SAS har ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke

kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager ble omrutet men mer enn tre timer forsinket på sin endelige destinasjon. SAS anbefales å utbetale 600 EUR i standarderstatning grunnet forsinkelsen.

Klager ble etter omrutingen fra SAS nektet ombordstigning på den nye reiseruten, nærmere bestemt på flyvningen med Korean Air fra Amsterdam til Seoul (KE926) den 4. juli 2023.

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf. artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf. artikkel 9. Artikkel 2 bokstav j) definerer hva som utgjør «nektet ombordstigning» i EU-forordningens forstand. Av bestemmelsen kommer det frem at avvisning av en passasjer som møter til innsjekking i henhold til vilkårene fastsatt i artikkel 3 nummer 2, i utgangspunktet utgjør nektet ombordstigning. Unntaket fra dette er når det er rimelig grunn til avvisningen, for eksempel av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige, jf. artikkel 3 nummer 2.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentanten og nemdas leder - viser til at klager har fremlagt dokumentasjon på den nye reiseruten han fikk fra SAS. På denne står det "Confirmed" på den aktuelle flyvningen. Av mangel på tilsvarende svar fra Korean Air som tyder på noe annet, mener flertallet det må legges til grunn at klager hadde en bekreftet reservasjon på KE926 i EU-forordningens forstand. Flertallet mener at Korean Air som opererende flyselskap på KE926 bør utbetale standarderstatning på 600 EUR for den nektede ombordstigningen.

Videre anbefales Korean Air å dekke klagers kostnader til nye flybilletter (2303 USD), hotell (1166 NOK + 333 EUR) og mat (45 EUR), jf. forordningens artikkel 8 og 9. Ved refusjon av kostnadene til nye billetter kan Korean Air gjøre fratrekk for eventuelt allerede refunderte deler av de ubenyttede opprinnelige billettene (dersom aktuelt). Klager skal ikke reise gratis.

Nemndas mindretall - bransjerepresentanten - mener det er SAS og ikke Korean Air som bør holdes ansvarlig. Etter mindretallets syn fremkommer det av klagers anførsler og korrespondanse med SAS at det er overveiende sannsynlig at klager ikke hadde gyldig billett med Korean Air slik at art. 4 ikke får anvendelse. Korean Air er dermed ikke ansvarlig ovenfor passasjer. Her er det da SAS som er nærmest til å bære risikoen for utfallet ettersom opprinnelig forsinkelse og omruting skyldes SAS, og selskapet har gitt uttrykk for at kansellering er foretatt av en "travel agent". Dette leder til at SAS - i tillegg til standarderstatning som nevnt over - holdes ansvarlig for flybilletter og forpleining, men ikke for standarderstatning to ganger.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra syv dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 600 EUR for forsinkelsen og at Korean Air utbetaler 600 EUR og refunderer klagers kostnader til nye flybilletter (2303 USD) fratrukket det som allerede måtte være refundert, hotell (1166 NOK + 333 EUR) og mat (45 EUR) for den nektede ombordstigningen.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)