

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse

### Dato

09.10.2018

### Saksnummer

2017-02830

### Tjenesteytere

United Airlines

Flightfinder.no

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Den 25. september 2016 bestilte klager en reise for fire personer hos Flightfinder fra Kristiansand til New York via Oslo og Frankfurt den 24. juni 2017 og retur fra San Francisco via Zürich og Oslo den 16. juli 2017. I tiden som fulgte etter bestilling kom det flere meldinger om tidendringer på reiseplanen, men så lenge avreise- eller ankomsttidspunktet ikke ble endret, hadde ikke tidendringene noe å si for klager.

Den 22. juni, to dager før avreise, oppdaget klager at strekningen Kristiansand - Oslo manglet fra reiseruten. Klager ringte United Airlines, og de kunne bekrefte at alt var i orden. Klager sjekket hos SAS også, men da heller ikke de kunne finne strekningen Kristiansand - Oslo på klagers reiserute, booket klager fire nye fullprisbilletter på strekningen som back-up, pris kroner 10 196.

Ved innsjekk avreisedagen i Kristiansand måtte klager reise på back-up billettene, da SAS ikke kunne finne de opprinnelige plassene på klagers reiseplan. Klager fikk etter mye om og men sjekket inn i Oslo og ankom New York etter ruteplanen.

På returen fra San Fransisco med Swiss Air møtte klager og hans reisefølge opp fire timer før avgang for å ha god tid. Likevel opplevde klager samme problem som på utreisen. Swiss Int Air Lines kunne ikke finne klagers reservasjon, hun holdt på i to timer før innsjekk stengte og klager ble deretter henvist til United Airlines skranken. Her fikk klager hjelp til ombooking til neste dag, men kun til Oslo. Det var ikke mulig å booke om klagers billett helt til Kristiansand.

Reisefølget ble tildelt et hotellrom på deling for natten og reiste dagen etter til Oslo via Frankfurt.

Klager endte opp med å kjøpe nye billetter med Norwegian fra Oslo til Kristiansand, pris kroner 4 236.

Klager har til nå kun mottatt 17 000 eurobonuspoeng.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person for både utreisen og for returen, tilsammen 4 800 euro. Videre krever han refusjon av utgifter til nye billetter, kroner 10 196 og kroner 4 236.

Det vises for øvrig til klagers brev.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

\* Flightfinder har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

\* United Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

United Airlines har tilbakebetalt beløp for ubenyttede billetter til billettutsteder Flightfinder. United Airlines kan i tillegg av godvilje tilby reisegavekort eller bonuspoeng i Uniteds lojalitetsprogram.

\* SAS har i det vesentlige anført:

Klager med reisefølge hadde bestilt følgende reiserute hos Flightfinder:

UA6981 L 24JUN 6 KRSOSL HK4 0730 0815 (operert av SAS)  
UA7002 L 24JUN 6 OSLCDG HK4 0900 1110  
UA 055 L 24JUN 6 CDGEWR HK4 1310 1545  
LX 039 L 15JUL 6 SFOZRH LK4 2005 1555+1  
LX1216 L 16JUL 7 ZRHOSL LK4 1640 1900  
SK 225 T 16JUL 7 OSLKRS LK4 1955 2040

I oktober 2016 gjorde SAS to ubetydelige ruteendringer på strekningene Kristiansand-Oslo og Oslo-Kristiansand. SAS viser til fremlagt kopi av klagers bookinghistorie. Her kommer det frem at flyselskapet United Airlines den 18. november 2016 kansellerte utreisen i bestillingen, for deretter den 28. desember å booke en ny utreise denne gangen via Frankfurt i stedet for via Paris. Men United Airlines fikk etter gjentatte forsøk ikke bekreftet segmentene med SAS. Status blir UN som betyr unconfirmed.

037 XS/UA6981 L 24JUN 6 KRSOSL HK4 0715 0800.  
037 AS/UA6981 L 24JUN 6 KRSOSL UN4 0715 0800.

I tillegg manglet billettnummeret på klagers retur med Swiss Int. Air Lines, slik at klager igjen fikk problemer ved innsjekk også på returen.

Den 20. januar 2017 sendte SAS en melding til reisebyrået og til United Airlines om at billettnummer mangler på SAS-segmentene i bookingen, og at plassene blir kansellert dersom ikke billettnummer legges inn. Ingenting ble gjort og SAS-segmentene ble kansellert den 22. januar:

281 SX/SSR OTHSUA PLEASE PROVIDE PROPER TKT ASSOCIATION BY 22JAN17 2359/OSL  
281 SX/SSR OTHSUA OR SK WILL CANCEL  
281 SA/SSR OTHSUA AUTO CANCELED DUE TO LACK OF VALID TICKET NUMBER

Dette er en sak mellom reisebyrået Flightfinder og United Airlines som er eier av dokumentet. Bestillingshistorien i Amadeus viser at reisebyrået/United mottok endringene fra SAS vedrørende SK208/UA6981 24 juni og SK225 16 juli. Klagerne kom ikke med flyet, men selve flygningen ble ikke forsinket.

SAS kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken, og kan ikke imøtekomme klagers krav utover kompensasjonen på 17 000 eurobonuspoeng som er overført klager av godvilje.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

### **Nemnda bemerker**

I angjeldende sak fikk klager beskjed om SAS' små ruteendringer i god tid og aksepterte dem. Saken gjelder da heller ikke kanselleringene, men hvem som har ansvaret for at bookingen var ufullstendig ved avreise. Det var dette som skapte problemene for klager og hans reisefølge.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Formidlere av flybilletter vil imidlertid kunne bli holdt ansvarlig for tap som følge av mangelfull formidling av informasjon eller annen uaktsomhet på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

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. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt United Airlines og Flightfinder ved nemndas e-post av 28. november 2017 med frist til 16. januar 2018 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Verken United Airlines eller Flightfinder har avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda legger etter dette følgende til grunn:

De angjeldende billettene var gjennomgående og utstedt av Flightfinder på United Airlines dokument.

Klagers reiserute involverte følgende flyselskaper: SAS, United Airlines og Swiss Air.

Problemene og forsinkelsen oppstod på ruten fra Kristiansand som var operert av SAS og på avgangen fra San Fransisco som var operert av Swiss Air.

Etter to ubetydelige ruteendringer fra SAS, gikk United Airlines inn og booket om billettene med det resultat at de ikke fikk tilbake opprinnelige seter med SAS. Billettene ikke ble bekreftet på tross av at reisebyrået gjentatte ganger forsøkte, men ikke lyktes. Billettene ble derfor heller ikke skrevet om korrekt. Dette førte til at SAS sendte advarsel til både United Airlines og Flightfinder om at billettene ville bli kansellert om ikke billettnummer ble registrert i bestillingen. Dette ble ikke gjort, og billettene ble kansellert fem-seks måneder før avreise. Flightfinder foretok seg ingenting fra SAS-flygningene ble kansellert i januar frem til to dager før avreise i juni. Da forsøkte igjen United å legge inn SAS avgangene uten at de ble bekreftet.

Nemnda legger etter dette til grunn at hverken SAS eller Swiss Air har noe ansvar i saken. Problemene som oppstod skyldtes hverken forsinkelse eller kansellering av flyvningene eller for øvrig feil fra disse selskapene. Klagerne kom ikke med flyene, men selve flygningene ble ikke forsinket. Nemnda er av den oppfatning at det i dette tilfellet ikke er grunnlag for standarderstatning etter EU-forordningen.

Bestillingshistorien i Amadeus viser at både reisebyrået og United Airlines mottok endringene fra SAS vedrørende SK208/UA6981 24 juni og SK225 16 juli. De har selv senere gjort endringer i bookingen. Etter nemndas syn skulle både United og Flightfinders ha aksjonert. Begge har etter nemndas syn et ansvar i denne saken, men det var reisebyrået klager kjøpte billettene av, og det er også reisebyrået som er ansvarlig for at bestillingen er i orden ved avreise. Reisebyrået kunne følge med bestillingen hele veien, men ignorerte advarselen fra SAS. Det er reisebyrået som er ansvarlig for at bestillingen er i orden ved avreise, både på utreise og retur. Reisebyrået har som nevnt ikke svart nemnda.

Etter dette har nemnda kommet til at såvel Flightfinder som United Airlines har opptrådt uaktsomt, men at reisebyrået er nærmest til å bære ansvaret overfor klager som sin kunde. Et eventuelt etteroppgjør i form av regress blir opp til reisebyrået og United Airlines.

Nemnda anbefaler etter dette at Flightfinder betaler til klager kr 10 196 for billettene fra Kristiansand til Oslo og kr 4 236 for billettene fra Oslo til Kristiansand. I tillegg kommer penger til forpleining. Eventuell utbetalt erstatning trekkes fra.

## Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Flightfinder betaler til klager kr 10 196 for billettene fra Kristiansand til Oslo og kr 4 236 for billettene fra Oslo til Kristiansand. I tillegg kommer penger til forpleining. Eventuell utbetalt erstatning trekkes fra.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Borgar Sandvik

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)