

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av forsinkelse etter overbooking.

Dato

05.06.2020

Saksnummer

2019-04561

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, totalt 3 personer, hadde billetter med SAS fra Stavanger til Oslo med SK4016 den 5. oktober 2019 kl. 10.50. De skulle lande i Oslo kl. 11.40 og hadde separate billetter videre med KLM fra Oslo via Amsterdam til Malaga kl. 14.10, noe som ga dem to timer og 30 minutter mellom ankomsten til Oslo og flyet videre til Amsterdam.

På avreisedagen sto de i kø for ombordstigning ved gaten da navnene deres ble ropt opp. De fikk da beskjed om at flyet var overbooket og at de ikke kom med på flyet til Oslo. Klager forklarte umiddelbart at de hadde fly videre med KLM fra Oslo til Malaga. De fikk beskjed om at det ikke var noe de kunne ta hensyn til og at de måtte ringe SAS kundeservice eller ta kontakt med KLM når de kom til Oslo.

Klager som har SAS Eurobonus gullkort framsatte krav om plass på flyet ettersom det skulle gi ham prioritet på venteliste, men fikk beskjed om at de ikke kunne ta hensyn til det i dette tilfellet. Klager tok så kontakt med SAS kundeservice via telefon, men fikk beskjed fra dem at han måtte henvende seg til KLM for å endre videre reise. Klager tok så kontakt med KLM for å finne billigste alternativ og måtte da bestille nye billetter til en pris av kr. 5709 pr. billett. Under denne tiden fikk han beskjed av SAS om at de umiddelbart måtte bestemme seg for om de ville bookes på neste fly, hvor de ikke ville rekke sin forbindelse i Oslo, eller få refundert billettene. De aksepterte ombooking til neste fly som eneste mulige alternativ, ettersom det ikke var tidligere avganger til Oslo og det kun var to ledige seter på KLM direkte fra Sola til Amsterdam kl. 14:10 samme dag. De fikk en matkupong hver på kr. 100 og en voucher som de kunne fylle inn og sende til SAS dersom de ville kreve kompensasjon. Utover dette fikk de ikke informasjon om sine rettigheter.

SAS har i ettertid utbetalt 250 euro pr. person i erstatning for overbookingen og vist til at de kun hadde kontrakt med SAS til Oslo og derfor ikke kan utbetale erstatning i henhold til hele reiselengden til Malaga. Videre har de avslått klagers krav om erstatning for utgiftene til nye flybilletter dagen etter fra Oslo via Amsterdam til Malaga, samt hotellovernatting i Amsterdam, av samme grunn.

Klager tilbakeviser at SAS har fulgt prosedyrene ved overbooking. Det var ingen kommunikasjon eller forsøk på å sjekke om andre passasjerer var villig til å gi fra seg sitt sete. Klager viser til at situasjonen hadde løst seg om de hadde tilbudt dem ett sete slik at de to andre kunne tatt KLMs direktefly til Amsterdam hvor det var to ledige seter på avgangen fra Stavanger kl. 14.10.

Klager krever 400 euro, og ikke 250 euro, pr. person i standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt erstatning for utgiftene til hotell og flybilletter med totalt kr. 19114.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisefølget ble nektet ombordstigning, og har fått utbetalt EUR 250 pr. person som Denied Boarding Compensation. Klager ble omrutet til reise med første ledige flyvning, SK4024 kl. 13.25. Klager hadde kun kontrakt med SAS for reise til Oslo.

Widerøe Ground Handling i Stavanger har bekreftet at det er fast rutine å alltid rope opp frivillige før de tar av noen, og de skal følge prioriteringslisten slavisk. Dessverre er dette en stund siden, og SAS har ikke kommet i kontakt med noen som husker denne spesifikke avgangen. Det var starten på høstferien, og stor utfart med mange familier på reise denne helgen.

Reisefølget hadde separate billetter for reise med KLM med avgang kl. 14.10. Dersom reisen hadde vært kjøpt som en gjennomgående reise ville reisefølget blitt omrutet uten kostnad. Ved kjøp av separate billetter må man planlegge ekstra god tid mellom flyvningen. Her var det planlagt for kort tid til flybytte i Oslo.

Med bakgrunn i ovennevnte kan SAS ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, det vil si tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Klager og hans reisefølge hadde billetter med SAS fra Stavanger til Oslo. Rett erstatning er derfor 250 euro, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 1 bokstav a). Dette fordi

endelig bestemmelsessted i henhold til billetten med SAS var Oslo. Dersom reisefølget hadde hatt gjennomgående billetter ville endelig bestemmelsessted vært Malaga og erstatningen følgelig på 400 euro fordi avstanden er på mer enn 1500 km, jf. artikkel 7 nr. 1 bokstav b).

Klager har fremsatt krav om erstatning for utgifter til nye flybilletter og hotellovernatting som følge av at de ikke rakk sin videre forbindelse fra Oslo via Amsterdam til Malaga. Klager hadde i opprinnelig reiserute 2 timer og 30 minutter mellom ankomst med SAS fra Stavanger til videre flyvning med KLM til Amsterdam. SAS' anførsel om at klager og hans reisefølge ikke rakk sin videreforbindelse fordi det var for liten tid mellom flyvningene medfører derfor ikke riktighet. Årsaken til at klager og hans reisefølge ankom Malaga forsinket skyldtes at de ble nektet ombordstigning i Stavanger.

EU-forordning 261/2004 begrenser ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12. Den sentrale internrettslige bestemmelse om erstatning ved forsinkelse er luftfartsloven § 10-20. Bestemmelsen lyder slik:

"Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke er mulig for dem".

SAS har vist til at det er fast rutine å rope opp frivillige til å gi fra seg sine seter når flyet er overbooket, og at det er en fast prioriteringsliste som skal følges. SAS har ikke fremlagt konkret dokumentasjon for prioriteringene som ble gjort denne dagen eller kommentert klagers anførsel om at det ikke ble ropt opp om noen ville gi fra seg seter frivillig, at han har gullkort i Eurobonus og at de kunne rukket sin videreforbindelse om de hadde beholdt ett av setene slik at to kunne reist direkte med KLM fra Stavanger til Amsterdam. Nemnda legger etter dette til grunn at SAS ikke har godtgjort at de har gjort tilstrekkelig ved å spørre om det var frivillige blant passasjerene ved gaten eller hjelpe klager med å begrense tapet. Nemnda anbefaler derfor at SAS erstatter klagers tap.

I henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter artikkel 12 kan standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Det er fast nemndspraksis at dette gjøres. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Erstatning for utgiftene til nye flybilletter og hotell skal altså fratrekkes erstatningen på totalt 750 euro som er utbetalt.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS erstatter klagers utgifter med kr. 19114, fratrukket 750 euro som er utbetalt klager og hans reisefølge.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)