

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for merutgift til omruting etter kansellert avgang.

Dato

19.03.2024

Saksnummer

2023-02209

Tjenesteytere

Emirates

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Den 22. november 2022 kjøpte klager billetter for to personer hos Booking.com for en reise fra Phu Quoc i Vietnam via Ho Chi Minh City og Dubai til Oslo den 24. februar 2023 med Emirates. Klager betalte kr 22701 for billettene. Den 30. januar 2023 fikk klager melding fra Booking.com at det var skjedd en ruteendring på flyreisen fra Phu Quoc til Ho Chi Minh City som ville medføre at de ikke ville rekke videre flyvninger. Forslag til omruting var å reise en dag tidligere, den 23. februar 2023, og dette aksepterte klager, men etter noe frem og tilbake i samtale med Booking.com fikk de beskjed om at den alternative reisen likevel ikke var tilgjengelig og at refusjon av billettprisen var eneste mulighet. Klager var også i kontakt med Emirates, men de kunne heller ikke hjelpe og viste til Booking.com som hadde solgt billettene til klager.

Klager kjøpte derfor nye billetter med Vietnam Airlines og betalte kr. 31544 for disse. Siden ruteendringen skjedde så tett opp mot avreise, var prisene på alternative ruter blitt høye. Klager har mottatt refusjon av opprinnelige billetter av Booking.com. Klager sendte krav om erstatning for merutgiften på kr 8844 til Emirates, men de viste klager tilbake til Booking.com som flyselskapet mente skulle ha gitt klager tilbud om fri omruting.

Klager kan ikke se at verken Gotogate eller Emirates bidrar til ny informasjon i saken. Klagers standpunkt er derfor, som fremhevet i klagen, at de har krav på erstatning for dekningskjøp som måtte bli gjort på grunn av flyselskapets kansellering av returbilletter Vietnam-Oslo tett opp mot avreise.

Et slikt erstatningskrav kan rettes både mot flyselskapet (Emirates) og formidler (Gotogate/Booking.com). For formidlers tilfelle kan klager ikke se at de tok forbehold om reklamasjonsansvar i forkant av handelen, da de har ikke lagt ved dokumentasjon som tilsier at de ikke er ansvarlig for erstatning for dekningskjøp.

Gotogate/Booking.com skulle omrutet klager og hennes medreisende. Svaret til formidler tilfører i dette tilfellet lite til saken. At de fikk refundert utgiftene til de opprinnelige billettene medfører ikke at de har mottatt økonomisk kompensasjon for dekningskjøpet de måtte foreta.

Hva gjelder Emirates har de ikke på noe tidspunkt avgitt et begrunnet svar som i tilfredsstillende grad begrunner hvorfor de i dette tilfellet ikke er ansvarlig for dekningskjøpet. Selv om flybillettene er bestilt hos formidler har de som flyselskap plikt til å behandle kravet. Det foreligger etter vårt syn lite tvil om at avtalebruddet til Emirates påførte oss et økonomisk tap, som Emirates er ansvarlige for. Det er ikke upåregnelig at flyprisene hadde gått betraktelig opp i pris fra klager kjøpte de opprinnelige billettene.

Det bør også fremheves at dialogen med Emirates, både da billettene ble kansellert og i etterkant av dekningskjøpet, har vært svært utfordrende. Et lite brukervennlig klagesystem og ubegrunnede tilbakemeldinger gjør forbrukere maktesløse i møte med store selskaper som Emirates.

Klager fastholder sitt krav om erstatning for merutgiften på kr 8844 ved kjøp av nye billetter for å komme seg hjem fra Vietnam.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Emirates har ikke inngitt tilsvar til nemnda.

Gotogate/Booking.com har refundert billettene den 18. februar 2023 med kr 20700,96. Gotogate opptrer bare som kundens formidler og avtalen er inngått mellom kunden og Emirates. Gotogate har ingen innvirkning på flyselskapets opptreden, beslutninger, regler eller policy og må derfor forholde kun seg til dem. Reisen er refundert til klager og ytterligere krav må rettes til flyselskapet. Gotogate er ikke ansvarlig for de innstilte avgangene i kundens bestilling og avviser derfor klagers krav.

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. Emirates har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

EU-forordning 261/2004 omhandler felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flygning. Forordningen får virkning for passasjerer som reiser fra en lufthavn som ligger i EU/EØS-området. Den får også anvendelse for passasjerer som reiser fra en lufthavn utenfor EU/EØS området og til en lufthavn innen EU/EØS dersom flyselskapet er et EU/EØS flyselskap. Den kansellerte flyvningen var med Emirates og skulle gå fra Vietnam via Dubai til Oslo.

Klager og hennes medreisende har således ikke krav på standarderstatning for den kansellert avgangen. Det er heller ikke krevet.

Et flyselskap er imidlertid ansvarlig for tap som følge av forsinkelse etter luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Etter fast nemndspraksis behandles også kansellering etter nevnte bestemmelser. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Tapet må være en direkte eller indirekte følge av forsinkelsen, og det må være påregnelig.

I dette tilfellet kansellerte Emirates klagers flyvning kort tid før avreise, og tilbød ikke omruting. Klager fikk opprinnelige billetter refundert av billettselger Gotogate/Booking.com. Flyselskapet har verken overfor klager eller nemnda kommentert årsaken til den kansellerte reisen. At klager måtte kjøpe nye og dyrere billetter for å komme seg hjem, måtte ha fremstått som en påregnelig og nærliggende konsekvens av kanselleringen for Emirates siden de ikke klarte å omrute klager selv og kun henviste klager til billettselger. Klager har fremlagt dokumentasjon for sitt tap på kr 8844. Klagers merkostnad til kjøp av nye billetter må derfor etter nemndas syn erstattes.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Emirates erstatter klagers merutgift til nye billetter med kr 8844.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anna Christine Johansen (SAS)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)