

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og dekning av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

12.06.2020

Saksnummer

2019-01691

Tjenesteytere

Air India

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Malé til Oslo via New Delhi og Zürich den 18. februar 2019.

Flyet operert av Air India fra Malé til New Delhi, AI264 ble forsinket. Dette medførte at klager mistet sin videreforbindelse fra New Delhi til Zürich. Klager måtte betale ca. 7584,50 for nye flybilletter. Det er fremsatt krav om dekning av denne utgiften, samt tapt bookingklasse (business) beregnet til 18000 kroner (Basert på prisdifferansen mellom økonomi og businessklasse på ruten). Klager hadde nemlig opprinnelig businessklasse, og kjøpte nye billetter i økonomiklasse. Klager sjekket hva en økonomi vs.businessklasse koster på samme strekning med samme flyselskap dersom en bestiller i god tid. Forskjellen var det samme på alle datoene klager sjekket opp.

Det kreves i tillegg 600 euro per person som kompensasjon for forsinkelsen.

Klager har skrevet at de kan frafalle kravet om matutgifter, da summen ikke utgjør mye i den store sammenhengen.

Klager har fått refundert ubenyttede skatter og avgifter (1237x2).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har anført følgende:

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves standarderstatning for to passasjerer, samt gjenninnhenting av reise og tapt bookingklasse basert på prisdifferanse mellom økonomi- og businessklasse.

SAS bestrider kravet.

Klager har kjøpt en såkalt Companion-billett gjennom sitt Eurobonusprogram. Dette er en billettype som blant annet tildeles ved at man omsetter for et visst beløp per år på sitt kombinerte SAS Eurobonus/Amex-kort. Ved bestilling av en slik type billett blir passasjerer belastet og trukket eurobonuspoeng og betaler kun skatter og avgifter. Av denne grunn kan en slik billett kun bestilles gjennom SAS, og er derfor utstedt på et SAS-dokument.

SAS anfører likevel at de ikke er rett part i saken. I klagers PNR finnes det ikke en eneste strekning som er fløyet med SK-prefix. SAS har ikke vært det transporterende luftfartsselskap, og er således ikke pliktig til å betale erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav b.

Flyselskapet Air India har anført at klager må ta direkte kontakt med Air India for oppklaring, og at de ikke vil besvare nemndas henvendelse. Til klager har Air India oppsummert svar følgende: Den 6. februar ble det erklært endret rutetid på AI264 den 18. februar 2019. Rutetiden ble endret fra 16.35 til 19.15, med ankomst i Delhi kl. 01.05 19. februar. Alle passasjerer ble informert om ruteendringen gjennom oppgitt kontaklinformasjon. Klagers videreforbindelse fra Delhi til Zürich var kl. 02.05, 19. februar.

AI264 hadde i siste liten en uforutsett forsinkelse. Klager mistet sin videreforbindelse til Zürich.

Klager fikk ikke tilgang til loungen pga. manglende gyldig boardingkort. Klager ble imidlertid henvist til kundeservice-skranken for assistanse og råd.

Billetten til klager er et SAS-dokument utstedt for flere sektorer. Kun Malé-Delhi var booket på Air India (AI264). Da billetten ikke var et Air India-dokument, måtte billetten kontrolleres før det kunne foretas ombooking. Dette tar tid. Under denne prosessen booket imidlertid klager seg om på egenhånd.

Air India er ikke en EU-carrier og hendelsen oppstod ikke ved en EU-flyplass. EU-regler gjelder derfor ikke i denne saken. Klager anbefales å kontakte SAS for refusjon av skatter og "miles" for de ubrukte sektorene.

Air India konkluderer med at klager ikke vil få noen kompensasjon.

Nemnda bemerker

Klager har for det første krevd standarderstatning med 2 x 600 Euro for forsinkelsen på hjemreisen. Ruteendringer, kanselleringer og lengre forsinkelser kan berettige standarderstatning etter EU-forordning 261/2004. Forordningen får anvendelse på flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og

flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b.

EU-forordningen kommer imidlertid ikke til anvendelse her, fordi forsinkelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat, Maldivene, til en annen tredjestat, India, med et ikke-EU flyselskap, Air India. Ingen av klagers flystrekninger ble fløyet av SAS. Montrealkonvensjonen, som da kommer til anvendelse, hjemler ikke standarderstatning ved forsinkelse. Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om standarderstatning for forsinkelsen.

Klager har dernest krevd erstatning for nye flybilletter pga. forsinkelsen på Air Indias flyvning med NOK 7 584,50. Imidlertid kommer heller ikke EU-forordningens regler om rett til omruting/refusjon til anvendelse her. Etter Montrealkonvensjonen artikkel 19 er selskapet ansvarlig for skade/tap grunnet forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå skaden/tapet, eller at det var umulig å treffe slike tiltak. I tillegg kan ansvar falle bort helt eller delvis dersom selskapet godtgjør at klager medvirket til tapet etter artikkel 20.

Klager har dokumentert å ha hatt et utlegg på NOK 7584,50 til nye flybilletter med annet selskap. Air India har anført at ombooking ville blitt foretatt etter en stund, men at dette tok mer tid siden billettene ikke var et Air-India dokument og billetten måtte kontrolleres. Det vises til billetten, hvor det står: "INVOL REROUTE SAS EUROBONUS AWARD/RBKNG RESTRICTIONS".

Klager ankom New Delhi forsinket, og mistet sin videreforbindelse kl. 02.05. Klager kjøpte nye billetter på egenhånd etter fire timer kl. 06.06. Nemnda finner at klager burde ha ventet på Air India sin ombooking, sett hen til at ombooking ble mer tidkrevende på grunn av billettens ombooking-restriksjoner. Nemnda mener flyselskapet har gjort det de kunne for å unngå tapet, og at de ikke kan pålegges ansvar etter Montrealkonvensjonen for klagers kjøp av nye billetter i dette tilfelle.

Klagers opprinnelige flybilletter var i businessklasse. Med de nye billettene måtte de reise i økonomiklasse. Klager har for det tredje krevd refusjon av det som vanligvis er verdiforskjellen mellom økonomiklasse-billetter og businessklasse-billetter. Nemnda ser ikke dette som et økonomisk tap som følge av forsinkelsen etter Montrealkonvensjonen, men som et spørsmål om ulempeerstatning da de måtte fly i en lavere klasse enn de opprinnelig hadde bestilt.

Montrealkonvensjonen har ikke regler om dekning av denne typen tap, slik eksempelvis EU-forordningen har i artikkel 10 pkt 2. Etter nemndas syn kan slik dekning heller ikke utledes av Montralkonvensjonens system. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap bare har erstatningsrettslig vern dersom det finnes en særskilt hjemmel for dette. Noen slik hjemmel sees ikke å foreligge her. Nemnda kan således ikke anbefale at klager gis erstatning for verdiforskjellen mellom økonomi-klasse og business-klasse.

Nemnda legger til at forsinkelsen oppstod mellom Maldivene og India. Nemnda kan ikke utelukke at det kan finnes relevante regelverk i de respektive landene som kan ha betydning for klagers krav. Slike eventuelle regelsett faller imidlertid utenfor Transportklagenemndas mandat.

Det er opplyst at SAS har tilbakebetalt skatter og avgifter for billettene som klager ikke benyttet. Klager har frafalt krav om erstatning for utgifter til mat, blant annet på grunn av beløpets størrelse. Nemnda bemerker at Montrealkonvensjonen også mangler særskilte regler om bevertning tilsvarende EU-forordningen artikkel 9.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)