

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av flybilletter og transport til og fra flyplassen som følge av nektet ombordstigning. Reisebyrået solgte en ikke-gjennomførbar reise.

Dato

10.12.2021

Saksnummer

2021-01071

Tjenesteytere

Opodo

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybilletter fra Opodo for en tur-returreise mellom Oslo og Manila, med utreise den 3. juli 2021 og hjemreise den 1. august 2021. Utreisedelen i bestillingen besto av en flyvning med SAS mellom Oslo og København, to flyvninger med Swiss International Air Lines mellom København og Hongkong (via Zurich) og en flyvning med Cebu Air mellom Hongkong og Manila.

Den 3. juli 2021 ble imidlertid klager og medpassasjeren nektet ombordstigning av SAS på Oslo lufthavn. Klager har forklart at hun prøvde å få hjelp fra både Opodo og SAS, men ingen kunne hjelpe, verken med omruting eller refusjon.

Klager krever refusjon av reisen kjøpt av Opodo pålydende 21 511,63 kroner, utgifter til reise med flybussen pålydende 238 kroner og reise med tog fra flyplassen pålydende 110 kroner, i tillegg til 600 euro i kompensasjon per person per dag frem til oppnådd reise.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Opodo har på tross av oppfordring ikke inngitt tilsvaret i saken.

SAS har i det vesentlige anført følgende:

Klager hadde kjøpt en reise via reisebyrået Opodo. Bestillingen med referansenummeret SR**** var fra Oslo til Hongkong, mens bestillingen fra Hongkong til Manila var en separat reise med Cebu Air (5J***). Billettene i bestillingen SR**** var utstedt på et LX-dokument. SAS skulle operere første strekning, SK1461. Denne opererte som normalt, og det var ingen kansellert SAS-avgang i bestillingen. Swiss International Air Lines

kansellerte utreisen og returen siden klager ble registrert som «no-show». Det vises til fremlagt kopi av bestillingshistorikk og informasjon om SAS-flyvningen.

SAS har vært i kontakt med Oslo lufthavn for å få en forklaring på hvorfor klager ikke fikk reise til Manila via Hongkong. Det vises til fremlagt kopi av svar, der det informeres om at passasjerer som skal reise gjennom Hongkong, er nødt til å ha en gjennomgående reise og få ombordstigningskort for hele reisen, og bagasjen må også være sjekket inn hele veien. Det er myndighetene i Hongkong som fastsetter disse reglene.

På bakgrunn av dette anbefaler SAS at klager retter kravet til reisebyrået, siden SAS verken har kansellert avgangen eller handlet uaktsomt i denne saken.

Nemnda bemerker

Opodo har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager hadde bestilt en reise mellom Oslo og Manila, via København, Zurich og Hongkong. Videre legger nemnda til grunn at billettene med SAS og Swiss International Air Lines mellom Oslo og Hongkong var gjennomgående, mens billetten med Cebu Air mellom Hongkong og Manila var separat. Reisen var i sin helhet kjøpt fra reisebyrået Opodo.

Klager og medpassasjerer ble nektet ombordstigning på Oslo lufthavn.

Det første spørsmålet blir dermed om klager og medpassasjerer ble nektet ombordstigning i EU-forordningens forstand, noe som kan gi rett på standarderstatning.

EU-forordning 261/2004 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. Unntak 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.

Nemnda mener i dette tilfellet at SAS hadde rimelig grunn til å avise klager, ettersom det er et krav fra myndighetene i Hongkong at alle passasjerer som reiser via Hongkong, må ha en gjennomgående billett videre, noe klager ikke hadde. Klager og medpassasjerer har dermed ikke rett på standarderstatning for den nektede ombordstigningen.

Det neste spørsmålet blir om Opodo er ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag, fordi de solgte en reise som ikke var gjennomførbar.

Vilkårene for erstatning er:

- a) ansvarsgrunnlag
- b) et økonomisk tap
- c) adekvat årsakssammenheng

I dette tilfellet mener nemnda at Opodo har opptrådt uaktsomt ved å selge en reise som ikke lot seg gjennomføre. Klager har lidt et økonomisk tap tilsvarende det hun betalte for billettene, i tillegg til at hun hadde utgifter til transport til og fra flyplassen. Det er også adekvat årsakssammenheng mellom Opodos salg av en ikke-gjennomførbar reise og klagers økonomiske tap.

Nemnda anbefaler derfor at Opodo erstatter klagers dokumenterte økonomiske tap med totalt 21 859,63 kroner.

Forbrukerrepresentantene 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 refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Opodo utbetaler 21 859,63 kroner til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)