

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter som følge av feil ved omskriving av billetter.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2019-04813

Tjenesteytere

SAS

Tripmonster / Tripmate

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter hos Tripmonster for en reise for seg og sin ektefelle fra Trondheim til Jakarta den 21. mars og retur 10. april 2019. På utreisen skulle de fly følgende reiserute:

Trondheim – Stockholm med SAS - SK2474

Stockholm – Beijing med Air China - CA912

Beijing – Jakarta med Air China – CA977

Da de kom til flyplassen i Trondheim på avreisedagen, fikk de beskjed om at SK2474 fra Trondheim til Stockholm var kansellert. De henvendte seg til SAS kundeservice på flyplassen og fikk beskjed om at de ville få nye billetter på e-post i løpet av kort tid. Da klager leste e-posten, så hun at de nye billettene var til Chongqing, Jiangbei International airport. I tillegg var avreisen forskjøvet med 4 timer og skulle gå via Amsterdam og Shanghai med KLM. De henvendte seg nok en gang til SAS kundeservice og fikk beskjed om at de skulle rette opp billettene og at det viktigste var at siste destinasjon ble rettet opp selv om de måtte reise en annen rute. De fikk så NOK 100 hver i matkuponger og beskjed om å vente til innsjekkingen åpnet. Ved innsjekk gjorde klager personalet oppmerksom på at destinasjonen var feil. Igjen ble det gitt til svar at de skulle ordne det. De fikk deretter boarding pass kun for Trondheim-Amsterdam-Shanghai og beskjed om at de ville få boarding pass for Shanghai-Jakarta når de ankom Shanghai.

I Amsterdam ble de stoppet og fikk beskjed om at de ikke kunne gå direkte til neste flyvning siden de ikke hadde boarding pass frem til endelig destinasjon. Billetter og pass ble sjekket og så fikk de beskjed om at det var i orden og at de ville få boarding pass når de ankom Shanghai.

Ved ankomst Shanghai fikk de igjen problemer, denne gang med immigrasjonsmyndighetene. Det ble stilt mange spørsmål og til slutt ba klager om at KLM måtte bistå. En representant fra KLM kom til slutt og han ba dem ringe SAS i Norge. Etter en del frem og tilbake i 2,5 timer ordnet KLM nye billetter med Malaysia Airlines. Etter 11 timer i Shanghai uten mat og hotellrom skulle de så fly via Kuala Lumpur i Malaysia til Jakarta. I ventetiden ringte de SAS i Norge, men fikk kun et arrogant svar og ingen forståelse siden de nå hadde nye billetter.

De ankom Jakarta med en forsinkelse på ca. 15 timer og tapte en hotellovernatting og planlagte aktiviteter på grunn av forsinkelsen.

Da de skulle reise hjem 10. april kl. 00.15 med Air China ankom de flyplassen i Jakarta den 9. april kl. 21.40. Ved innsjekk fikk de beskjed om at det var diverse problemer med billettene deres og flyvningen fra Stockholm til Trondheim. Klager og hennes ektefelle ble fortvilet og orket ikke tanken på enda flere problemer og konsekvensene av å komme for sent hjem. De fortalte representanten fra Air China om problemene på utreisen og ba om hjelp til å kontakte SAS, siden Air China mente problemet lå der. Klager ringte til SAS i Norge, men SAS mente feilen måtte ligge hos Air China. Verken SAS' eller Air China's representanter klarte å løse problemet og begge skyldte på hverandre. Klager forsøkte å ringe Tripmonster for hjelp, men der var det stengt.

Dagen etter, og etter mange forsøk på å finne nye billetter helt frem til Trondheim, kjøpte og betalte de selv for nye billetter Jakarta – Amsterdam med Garuda Airlines og Amsterdam – Trondheim med Norwegian. De ankom Trondheim 12. april kl. 19.55, nesten to døgn forsinket.

Klager har i ettertid klaget til SAS og Tripmonster og krevd erstatning for sine utgifter.

Klager har fremlagt kvitteringer for utgifter til nye billetter til hjemreisen, mat under ventetiden i Shanghai på utreisen og tapt hotellovernatting i Jakarta på totalt NOK 21600 som hun krever erstattet. I tillegg krever klager kompensasjon for utgifter til overnatting, mat og transport i ventetiden på ny hjemreise fra Jakarta. SAS har tilbudt refusjon på NOK 1222.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tripmonster har anført følgende:

Klager kjøpte to billetter fra Trondheim til Jakarta tur/retur med SAS og Air China. Innen klager fullførte sin bestilling på nettsiden, godkjente hun Tripmonsters reisevilkår. Deretter ble bestilling fullført og Tripmonster sendte de elektroniske billettene til klagers e-post adresse. Når billettene er sendt, har Tripmonster sluttført sin del av avtalen og det er flyselskapene som deretter er ansvarlige for gjennomføringen av reisen. Da klager kontaktet Tripmonster rett før hjemreisen fra Jakarta kunne Tripmonster se at billettene var endret på utreisen, og at hjemreisen var kansellert på strekningen fra Jakarta til Arlanda. Det var ingen informasjon i bestillingen om hvorfor dette var gjort og Tripmonster kunne derfor ikke gi klager noe svar på hva som hadde skjedd

da hun ringte. Tripmonster henviste klager til å kontakte flyselskapene ettersom Tripmonster ikke lenger hadde noen kontroll over eller tilgang til billettene etter at flyselskapene hadde tatt over og skrevet om billettene. Tripmonster viser til fremlagt bestillingshistorikk.

Tripmonster kan ikke holdes ansvarlig for hva flyselskapene har gjort. De sendte en refusjonssøknad til flyselskapene for de strekningene som ikke er benyttet. Air China avviste dette og svarte at SAS hadde gjort en feil da de omskrev billettene ved utreise, uten å sikre at hjemreisen ikke ble kansellert. SAS hadde ikke skrevet om hele billetten både tur og retur, klager fikk derfor problemer på hjemreisen. SAS har ikke refundert noe av billettene.

Til klager har Tripmonster svart at SAS endret reservasjonen ved utreise og det i den forbindelse ble valgt forkortelsen CKG som er Chongqing i Kina og ikke CGK som er Jakarta som klager hadde billett til. Videre har vedkommende hos SAS som endret billettene heller ikke sørget for at også hjemreisebilletten ble skrevet om, noe som er nødvendig ved endringer i en reservasjon.

SAS har anført følgende:

Dessverre ble den første flyvningen med SK2474 fra Trondheim til Stockholm kansellert som følge av været ved Trondheim lufthavn. SAS viser til fremlagte trafikklogger og værrapport/Metar. SAS omrutet klager og hennes ektefelle til å reise med KLM og Air China og viser til bestillingshistorikken i PNR med forklaring. SAS omskrev kun utreisen til nye SAS billetter. Billettene ble deretter omskrevet i Shanghai av KLM. SAS har ingen kjennskap til hvorfor billettene måtte omskrives av KLM. I følge bestillingshistorikken i PNR'en ble returflyvningen kansellert den 9. og 10. april. Kanselleringen er ikke gjort av SAS.

Billettene ble omskrevet av SAS i henhold til normale prosedyrer. SK2474 ble kansellert som følge av sterk vind ved Trondheim lufthavn. Dette er en ekstraordinær begivenhet utenfor SAS' kontroll og SAS er derfor ikke erstatningsansvarlig i henhold til EU-forordning 261/2004.

SAS kan ikke se at de kan være ansvarlig for kanselleringen av hjemreisen fra Jakarta. Den opprinnelige billetten ble utstedt av Air China og det er dette flyselskapet som må refundere klagers opprinnelige billetter.

KLM har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaret eller kommentar til saken.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at SK2474 ble kansellert som følge av værforholdene ved Trondheim lufthavn den 22. mars 2019. Nemnda mener derfor at det er sannsynliggjort at kanselleringen i dette tilfellet ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager og hennes ektefelle har dermed ikke rett på standarderstatning.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Klager henvendte seg til SAS kundeservice ved Trondheim lufthavn og ba om omruting til Jakarta. Klager mottok en bekreftelse på dette og oppdaget da at de hadde fått billetter til Chongqing i Kina, som har forkortelsen CKG, i stedet for Jakarta, som har forkortelsen CGK. Da klager gjorde SAS oppmerksom på dette fikk hun forsikring om at dette skulle ordnes og at selv om de kun fikk utstedt boardingkort frem til Shanghai, så ville de motta boardingkort for Shanghai-Jakarta når de ankom der. SAS har i sitt tilsvaer til nemnda ikke kommentert denne feilen. SAS har fremlagt bestillingshistorikken, såkalt PNR, og her fremgår det at det er skjedd en ombooking til CKG i stedet for CGK.

Nemnda mener at SAS i dette tilfellet er må holdes ansvarlig i etter alminnelig erstatningsrettslige regler.

Vilkårene for erstatning er:

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

Slik nemnda ser det har SAS opptrådt uaktsomt ved å booke klager om til Chongqing og ikke til Jakarta.

Videre har klager lidt et økonomisk tap i form på 21609 kroner.

Nemnda mener det er årsakssammenheng mellom klagers tap og SAS uaktsomme ombooking til feil destinasjon. Tapet er ikke upåregnelig, fjernt eller avledet.

Nemnda mener derfor at klager skal gis medhold og få erstattet sine dokumenterte utgifter på 21609 kroner, fratrasket 1222 kroner dersom dette allerede er refundert til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS erstatter klagers utgifter med NOK 21609.
Dersom klager har mottatt NOK 1222 som tilbudt, kommer dette til fradrag.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)