

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klagen gjelder Sterlings konkurs og de opplysninger som Norwegian gikk ut med til de reisende da de «overtok» passasjerene etter Sterling.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

138/09F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klagen gjelder Sterlings konkurs og de opplysninger som Norwegian gikk ut med til de reisende da de «overtok» passasjerene etter Sterling.

Klagers krav er kr 4.448 pluss renter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagen gjelder flere forhold:

Da nyheten om Sterlings konkurs kom, kontaktet klager Norwegian for å få klarhet i om hans Sterling billetter, bekreftet med Norwegian, kunne benyttes. Dette fikk han bekreftet per telefon 30. oktober 2009.

Klagerne skulle reise t/r med Norwegian Oslo - Alicante. Utreise 31. oktober 2008 med retur 15. november 2008.

Utreisen fra Oslo gikk greit da klagerne sjekket in med Sterlings reisedokumenter, der det klart fremkom at det dreide seg om en t/r reise med ett referanse nummer.

På hjemreisen 15. november 2008 fra Alicante ble det problemer. Klagerne returbilletter ble ikke akseptert, selv om klager hadde vært i kontakt med Norwegian tidligere og fått til svar at alt var i orden. Klager fikk ikke noen informasjon om at returbillettene ikke kunne benyttes. Det ble meget frustrerende for klagerne å møte opp til en bekreftet flyavgang, og bli avvist. Klagerne måtte kjøpe nye billetter til en sum av kr 4.448 som klager ønsker refundert.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian viser til at etter konkursen i Sterling har de mottatt enkelte henvendelser fra passasjerer som har kjøpt billetter av Sterling på avganger som opereres av Norwegian.

Norwegian og Sterling hadde en såkalte «code share-avtale» på enkelte ruter. Dette innebærer at et flyselskap kan selge billetter på ruter som opereres av et annet flyselskap. Passasjerene har i dette tilfellet inngått avtale med Sterling. Dersom man skulle være i tvil om hvilket

flyselskap man har inngått avtale med, fremgår dette av prefikset til flightnummeret på billetten, hvor «DY» er Norwegian, og «NB» er Sterling.

«Når et selskap går konkurs, vil alle kreditorer med rettmessige krav ha anledning til å melde disse i boet. Det vil da bli opp til bobestyrer, i bobehandlingens avsluttende fase, å avgjøre i hvilken utstrekning de ulike kreditorene kan få full eller delvis dekning for sine krav.

Da Sterling gikk konkurs, tilfalt alle aktiva i form av forskuddsbetaling for billetter konkursboet. Alle konti tilhørende Sterling har blitt beslaglagt av boet. Dersom man har bestilt og forskuddsbetalt en billett fra Sterling, men ikke benyttet denne før konkursen, må man derfor melde kravet i boet og søke dekning der. Siden det ikke eksisterer noen avtale mellom disse passasjerene og Norwegian, er Norwegian ikke forpliktet til å befordre slike passasjerer. I motsatt fall ville resultatet blitt at Norwegian i realiteten ville blitt pålagt å utstede gratisbilletter til Sterlings passasjerer, som Norwegian ikke har hatt noen avtale med. Frem til 9. november har Norwegian likevel befordret alle passasjerer med Sterling-billetter på fly operert av Norwegian fra Oslo. Dette har blitt gjort fordi Norwegian både har reservert disse plassene, og fordi Norwegian har fått oppgjør for billettene fra Sterling før konkursen. Etter 9. november kan Norwegian dessverre ikke påta seg et slikt ansvar for passasjerer som ikke har noen avtale med Norwegian.»

Norwegian avviser klagers krav.

Nemnda bemerker:

Sterling har i dette tilfellet inngått avtale med Norwegian om et bestemt antall plasser på Norwegians flyvninger. Sterling har solgt disse plassene videre, bl.a. til klager. Klager betalte direkte til Sterling og fikk elektronisk billett fra Sterling. Av billetten fremkommer det at klager skal reise med Norwegian.

Sterling gikk konkurs den 29. oktober 2008. Nemnda legger til grunn at Sterling på dette tidspunkt ikke hadde betalt Norwegian for klagers billetter.

Norwegian tillot klager å benytte billetten den 31. oktober 2009. De tillot ikke klager å benytte billetten den 15. november 2009. Klager måtte av denne grunn kjøpe nye billetter på strekningen Alicante - Oslo og ble påført en utgift på kr 4.448. Klager har krevet dette beløpet erstattet av Norwegian.

Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, anbefaler at Norwegian dekker klagers tap. Norwegian har i dette tilfellet inngått avtale med Sterling om å stille et bestemt antall seter til disposisjon for Sterling. For dette skulle Norwegian motta et vederlag. Norwegian var klar over at Sterling skulle selge disse setene videre. Som følge av Sterlings konkurs, har Norwegian ikke fått betalt for de seter Sterling faktisk har solgt. Klager har på sin side betalt for to spesifiserte reiser med Norwegian. Etter flertallets vurdering er det Norwegian, og ikke den reisende som har betalt for sin billett, som må bære risikoen ved Sterlings konkurs. Flertallet bemerker at slik e-billetten er utformet har den reisende grunn til å gå ut fra at han har en avtale om

en flyvning med Norwegian. Det kan ikke forventes at den reisende skal ha noen formening om hva kodenumrene betyr.

Det var etter dette uberettiget av Norwegian å avvise klager fra flyvningen fra Alicante den 15. november 2008. Avvisningen førte til at klager måtte kjøpe alternative billetter. Nemndas flertall anbefaler at Norwegian dekker klagers tap på kr 4.448.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Det er Sterling som er klagers avtalemotpart. Klager har kjøpt billetter av Sterling, og det fremgår av billetten at det er en Sterling-billett. Dette endres ikke ved at det rent teknisk er Norwegian som står for flyvningene. Klager må bære risikoen ved Sterlings konkurs og må melde sitt krav i boet.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på kr 4.448.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Anniken Wallin, Austrian Airlines

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Anniken Wallin, Austrian Airlines, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.