

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ekstrautgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

25.03.2024

Saksnummer

2023-02091

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS den 10. mai 2023 fra Oslo til Stavanger med retur den 12. mai. Bestillingen ble gjort den 24. april 2023. Rett etter at bestillingen var lagt inn, oppdaget klager at de hadde lagt inn feil destinasjon for returreisen den 12. mai. Det var lagt inn Stavanger-Torp istedenfor Stavanger-Oslo. SAS ble kontaktet på telefon, da det var feil i billettsystemet. Dette var innen fristen for endring av bonusreiser (som er 24 timer før avreise). Ankomstflyplass ble rettet opp, og SAS bekreftet overfor klager at alt skulle være i orden. SAS-appen ble oppdatert, og det ble gitt beskjed om at klager skulle benytte samme referansenummer som på den opprinnelige bestillingen.

Klager møtte opp til avgang fra Stavanger den 12. mai. Han forsøkte å sjekke inn via SAS-appen, men fikk feilmelding. Det ble deretter forsøkt innsjekk av bagasje via automat, men også her kom det feilmelding. Feilmeldingen lød: "en feil har oppstått, ta kontakt med innsjekk". Klager kontaktet personalet på innsjekk, som forklarte at billetten ikke var gyldig. Det var mottatt melding i appen om "Go to gate" og "Boarding starts soon-go to gate". Personalet kunne ikke hjelpe med ombooking fordi flyet var fullt, og det heller ikke var noen flere avganger denne kvelden. Klager overnattet derfor hos sin familie i Stavanger.

Klager fikk hjelp av sin stefar til å kjøpe ny billett til dagen etter, den 13. mai. Han betalte 393 NOK, og brukte 15465 bonuspoeng.

Klager har oppsummert sine krav som følgende:

- Krav om EU261/04- kompensasjon, da han kom fram til Oslo 18,5 timer forsinket (250 EUR).
- Krav om tilbakebetaling av skatter og avgifter på ny billett (393 NOK)
- Krav om tilbakeføring av sin stefars poeng til hans eurobonuskonto (15465 poeng).

- Krav om dekning av transport mellom Sola Flyplass og Stavanger sentrum (195 NOK).
- Krav om at klagers mors eurobonuskonto blir belastet med 5000 poeng.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaret til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

SAS har ikke inngitt tilsvaret i saken. Nemnda treffer med dette vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndsforskriften § 5-3.

Spørsmålet for nemnda er om klager har krav på refusjon/erstatning i forbindelse med at han ikke fikk reise på SK4050 den 12. mai 2023.

Basert på etterfølgende kommunikasjon mellom klager og SAS finner nemnda det sannsynliggjort at klager objektivt sett skulle ha betalt et gebyr for å endre returreisen. Nemnda finner det sannsynlig at dette er forklaringen på at endringen av klagers billett ikke ble fullstendig gjennomført, og at klager derfor ikke hadde en bekreftet booking på SK4050. Nemnda har observert i tidligere saker at varsler/SMS-er (boardingvarsel, velkomstmeldinger o.l.), kan bli sendt ut automatisk via et datasystem. Dette til tross for uregelmessigheter ved bookingen/flyvningene.

Rettighetene etter EU-forordning 261/2004 forutsetter at en har en bekreftet booking på den aktuelle flyvningen, jf. artikkel 3. nr. 2 bokstav a). Da klager ikke hadde dette, kommer EU-forordning 261/2004 ikke til anvendelse. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning etter forordningen.

Spørsmålet er om klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

I kommunikasjonen med klager har SAS skrevet at det muligens har vært uklar kommunikasjon vedrørende endringsgebyr. Slik nemnda ser det, er det ut fra fremlagt dokumentasjon sannsynliggjort at klager inngikk en muntlig avtale per telefon om å endre returen, og at et vilkår om å betale et endringsgebyr ikke ble presentert som en del av avtalen. Denne oppfatningen forsterkes av partenenes etterfølgende kommunikasjon og adferd. Klager fikk benyttet utreisen uten noe problem, og han møtte i tillegg opp til returreisen som planlagt. SAS har ikke fremmet noe tilsvaret til nemnda hvor det dokumenteres at klager har blitt forsøkt kontaktet for å betale endringsgebyr. Nemnda anbefaler med dette at SAS dekker det tap den mangelfulle endringen med påfølgende nektet befordring, medførte for klager. Nemnda anbefaler, dersom dette ikke allerede er gjort, at SAS 15 465 poeng til klagers svigerfar. Videre anbefales det at SAS overfor klager refunderer 393 NOK for skatter og avgifter på ny flybillett, samt dekker transportkostnadene mellom innkvartering og flyplass på 195 NOK. I og med at klagers mor ikke er part i saken for nemnda, tar nemnda ikke stilling til om det er grunnlag for at SAS belaster hennes konto med 5 000 poeng, slik klager har tatt til orde for.

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 SAS overfører 15 465 bonuspoeng til klagers svigerfar, samt utbetaler totalt 588 NOK til klager.

Nemndas representanter

- Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)