

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av påførte utgifter som følge av nektet ombordstigning. Flyselskapet kunne ikke finne klager i passasjerlisten.

Dato

13.06.2024

Saksnummer

2023-02289

Tjenesteytere

LOT Polish Airlines

SAS

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise tur/retur fra Trondheim via Oslo og Warszawa til New York 1.- 9. april 2023. Reisen var bestilt gjennom Supersaver.

Klager ankom flyplassen i god tid (cirka kl. 06:00). Da klager skulle sjekke inn på automaten på Værnes fikk hun feilmelding med beskjed om å henvende seg til SAS. Klager viste frem sin billett, og fikk da beskjed om at SAS ikke kunne finne klager på sin passasjerliste med LO4212, operert av SAS, fra Trondheim til Oslo. Klager ble bedt om å kontakte Supersaver der hun hadde kjøpt billetten. Supersaver henviste imidlertid klager til LOT Polish Airlines, som igjen henviste klager til SAS. Klager ga opp, og reiste hjem. Etter utallige telefonsamtaler ble klager tilbudt en ny billett fra LOT Polish Airlines med avreise senere samme dag (mot betaling). Denne innebar en overnatting i Warsawa. Klager måtte selv dekke alle ekstra påførte utgifter i den forbindelse.

Klager kan ikke se å ha mottatt noen e-post om endring i rutetid.

Klager krever standarderstatning og refusjon av samtlige ekstra påførte utgifter, på til sammen 10739 NOK

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LOT Polish Airlines har anført følgende:

I henhold til gjeldene regelverk skal erstatningskrav ved uregelmessigheter rettes til det opererende flyselskap (bestemmelsene i Montralkonvensjonen art. 36). I dette tilfellet

dreier det seg om en nektet ombordstigning på flyvning med SAS fra Trondheim til Oslo (SK0341/ marketing code LO4212), så kravet må rettes til SAS.

Marco Polo Travel AS, Supersaver har anført følgende:

Marco Polo Travel AS, Supersaver, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter, som tilbys på hjemmesiden Supersaver.no.

Supersaver opptrer kun som en formidler, og avtalen om flybillettene og flytjenestene inngås direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Supersaver er ikke medleverandør av tjenestene og ikke part i avtalen mellom kunden og flyselskapet. Dette innebærer at deres ansvar begrenser seg til formidlingen og de eventuelle ekstratjenester kunden kjøper av dem.

Supersaver informerer tydelig om sin rolle flere steder på nettsidene og i sine generelle vilkår. Klager har bekreftet å ha lest og akseptert de generelle vilkårene da han bestilte billettene.

Kunden booket den 3. november 2022 en tur/returreise 1.- 9. april 2023 for en person fra Trondheim til New York via Oslo og Warsawa med utførende selskap LOT Polish Airlines.

Den 1. februar 2023 gjorde flyselskapet en tidendring fra Trondheim til Oslo. Den nye avreisetiden var 7:10 AM (07:10) og ankomsttiden var 8:05 AM (08:05).

Supersaver har formidlet denne informasjonen direkte fra det globale bookingssystemet til kundens oppgitte e-postadresse den 1. februar 2023. Som formidler kan Supersaver ikke holdes ansvarlig for endringer gjort av flyselskapet.

Marco Polo Travel AS, Supersaver, aviser klagers samtlige krav om erstatning, da klager må rette sitt krav mot ansvarlig flyselskap..

SAS har anført følgende:

Klager har fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 og krav om erstatning for ekstra utgifter på reise fra Trondheim til New York. Billetten ble kjøpt gjennom Supersaver og utstedt på et LOT-dokument. SAS er operating carrier på første strekning og reisebyrået har valgt å utstede reisen på en LOT-billett.

Det ble foretatt en tidsendring av LO4212 den 1. mars 2023, altså 1 måned innen planlagt avreisedag. Det vises til vedlegg. Denne endringen automatisk blir sendt ut til reisebyrået slik at de kan informere kunden og se til at billetten er gyldig og at kunden er reiseklar. Ansvar for at billetten er gyldig ligger hos billettutsteder, som i dette tilfellet er Supersaver.

På denne bakgrunn bestrider SAS samtlige krav.

Nemnda bemerker

SAS og Supersaver har anført at flyet hadde endret avgangstid. Opprinnelig avgangstid kl. 09:10 var endret til 06:10.

En ruteendring innebærer en kansellering dersom avreise blir fremskyndet med mer enn én time, jf. EU-dom i forente saker med saksnummer C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20, Corendon Airlines.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

SAS har anført at informasjon om endring automatisk blir sendt til reisebyrået. Nemnda finner ikke vedlagt utklipp fra Supersaver som tilstrekkelig bevis for at klager ble varslet om endringen/kanselleringen mer enn to uker før avreise. Utklippet viser ikke hvilken e-postadresse varslet skal ha blitt sendt til. Det viser heller ikke referansenummeret på bookingen. Det er imidlertid flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Formidlere av flybilletter vil kunne bli holdt ansvarlig for tap som følge av mangelfull formidling av informasjon på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag. Hvis formidleren er årsaken til at passasjerene ikke har fått varsel om kansellering minst to uker i forveien, følger det av EU-domstolens dom i sak C-302/16 Krijgsman – SLM, at flyselskapet kan kreve regress hos formidleren. Nemnda anbefaler med dette at SAS utbetaler standarderstatning på 600 EUR for endringen/kanselleringen av LO4212 fra Trondheim til Oslo (operert av SAS).

Klager fikk ikke reist på LO4212 fra Trondheim til Oslo.

EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j) definerer hva som utgjør en «nektet ombordstigning» i EU-forordningens forstand. Av bestemmelsen kommer det frem at avvisning av en passasjer som møter til innsjekk på vilkårene fastsatt i artikkel 3 nr. 2 i utgangspunktet utgjør en nektet ombordstigning. Unntak fra dette er når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige jf. artikkel 3 nr. 2.

Klager har beskrevet at hun ankom flyplassen tre timer før avgang, nærmere bestemt cirka kl. 06:00. Det var da fortsatt én time til den eventuelt nye planlagte avgangstiden kl. 07:10. Hverken opererende flyselskap SAS eller marketing carrier LOT Polish Airlines har forklart hvorfor klager ikke kom med på flyvningen. Selskapene har fått en ytterligere mulighet til å kommentere saken etter at klager ble bedt om presiseringer om hendelsesforløpet og ruteendring. Selskapene har ikke fremmet noen oppklarende

opplysninger. Dersom klager var for sen til innsjekk mener nemnda at dette burde fremgå av flyselskapets interne logger ved at klager ble markert som "no show" eller lignende. Nemnda legger til grunn at klager møtte tidsnok til innsjekk til tross for den endrede avgangstiden, og at hun kunne fremvise en bekreftet reservasjon for den aktuelle flyvningen. Klager ble med dette nektet ombordstigning i EU-forordning 261/2004 forstand.

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf. artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf. artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf. artikkel 9.

Klager har rett på standarderstatning på 600 EUR for den nektede ombordstigningen. Det anbefales at SAS som opererende flyselskap utbetaler denne.

Nemnda anbefaler også at SAS dekker klagers utgifter til nye flybillett til New York, ettersom dette ikke ble tilbudt av flyselskapet etter regelen i forordningens artikkel 8. Dette utgjorde 7291 NOK. En skal ikke fly gratis. Dersom klager eventuelt har fått refundert noe av de ubenyttede flybillettene, kommer dette til fradrag.

Ved nektet ombordstigning har en også rett på dekning av kostnader til mat og drikke som står i rimelig forhold til ventetiden, hotellovernatting dersom nødvendig, samt transport mellom flyplassen og hotellet. Passasjerer har også rett på dekning av kostnader til to telefonsamtaler. Det vises til EU-forordning 261/2004 artiklene 4, 8 og 9. Ettersom selskapet ikke tilbød dette har klager rett på dekning av arrangementer gjort på egenhånd. Nemnda anbefaler at SAS som opererende flyselskap dekker hotell i Polen (776,46 NOK), samt dokumentert utgift til transport mellom flyplass og hotell i Polen (50,04 NOK). Klager har også dokumentert telefonsamtaler utland til en kostnad av 227,55 NOK. Det står "antall 5". Nemnda anbefaler likevel i akkurat denne saken at SAS dekker hele summen. Summen fremstår ikke urimelig, og det for nemnda ikke mulig å fastsette hva to telefonsamtaler utgjør av totalsummen. Nemnda bemerker at selskapet uansett ville blitt ansett ansvarlige for dette tapet på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

EU-forordning 261/2004 gir ikke rett på dekning av opprinnelig transportkostnad til flyplassen på avreisedagen eller transport til hotellet etter ankomst på endelig bestemmelsessted. Slik nemnda ser det er dette utgifter klager uansett ville hatt.

Når det gjelder ny bussbillett t/r Værnes/klagers hjemsted, legger nemnda til grunn at klager oppholdt seg på flyplassen fra ca. kl. 06.00 og at hun var på bussen på vei hjem igjen 09:37. Etter nemndas syn har klager krav på å få dekket denne bussbillett med NOK 263, som må anses som en rimelig merutgift som hører under forpleiningsansvaret når klager får omruting først 17.45, dvs. 8t 35 min senere enn opprinnelig plan. Det er ikke rimelig å kreve at klager skal oppholde seg i over 8 t på flyplassen når klager er en kort

busstur unna hjemmet sitt. Samtidig er det da heller ikke rimelig å dekke kost når hun er hjemme så raskt etter at flyet skulle ha gått etter opprinnelige plan.

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 utbetaler 1200 EUR i standarderstatning. I tillegg til dette anbefales SAS å utbetale 7291 NOK for nye flybilletter, fratrullet eventuell refusjon, samt totalt 1317 NOK i forpleiningsutgifter (mat/drikke, hotell, transfer og telefonsamtaler).

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)