

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for kansellerte flyvninger på utreise og returreise, samt kompensasjon for ekstraavgifter. Spørsmål om klager har blitt informert om endring av reisen.

Dato

25.08.2023

Saksnummer

2023-00170

Tjenesteytere

Sembo

SAS

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager (5 passasjerer) skulle den 17. april 2022 reise fra Kristiansand til Nepal med avgang kl. 10:05. Ved oppmøte på Kjevik flyplass fikk klager beskjed om at flyet var innstilt. De hadde ikke fått noe informasjon fra noen om det.

Det skapte mye problemer for klager, som måtte ta taxi fra Kristiansand til Oslo for å kunne rekke flyet videre til Nepal.

Samme problemet oppsto ved hjemreise fra Nepal tilbake til Norge. Her ble også fly innstilt uten informasjon til klager.

Etter ferien kontaktet klager Sembo, og fikk beskjed om at feil ikke var skjedd hos dem, men at feilen lå hos SAS. Ved kontakt med SAS, ble det opplyst at Sembo hadde blitt informert om endring av reisen og ombooking lenge før avreise. Ved kontakt med Sembo, ble det opplyst at de hadde sendt mail og SMS om endring, noe klager bestrider å ha mottatt. Klager mener at han heller ikke har blitt informert om endringer fra Nepal til Norge, som ble ombooket fra 4. mai til 5. mai og medførte 24 timers forsinkelse.

I dialogen med Sembo mener de at klager er ansvarlig for å kontrollere avgangstidspunkt. Klager mener at han har gjort alt riktig fordi han printet ut reisedokumentene dagen før avreisedato fra "min side" hos Sembo. Avgangstiden ble kontrollert, og ingen endringer fremgikk.

Klager krever kompensasjon for flyreisen fra Nepal til Norge som ble innstilt, kompensasjon for flyreisen fra Kristiansand til Oslo som ble innstilt, kompensasjon for taxiutgifter (20 000 NOK), samt kompensasjon for ekstraplatter til mat og hotell i Nepal.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Sembo har i det vesentlige anført:

Sembo beklager ulempen det innstilte flyet innebar for familien. Selskapet er kun formidlere av flyselskapets billetter og gjør det de kan for å informere alle kunder om innstilte fly og ruteendringer så fort som mulig. Det er da kundens ansvar å lese sms, svare på mail, samt holde seg oppdatert på endringer på flyselskapets hjemmeside. Det ble sendt to e-poster angående tidstabellendringene til kunden.

Den første e-posten om endringen på utreisen 17. april, ble sendt den 1. april til e-postadressen kunden oppga i sin booking. Samme dag ble det sendt en SMS til det oppgitte telefonnummeret i bookingen, se vedlegg. Sembo mottok aldri noe svar fra kunden.

Den andre e-posten gjaldt endring på hjemreisen den 4. mai, og ble sendt den 21. april til samme e-postadresse. Sembo sendte samme dag en SMS, se vedlegg. Sembo mottok aldri noe svar fra kunden.

Sembo håndterer hundretalls tidstabellendringer hver dag og har ikke mulighet til å ringe hver eneste kunde. Sembo sender e-post til e-postadressen kunden har oppgitt i sin booking, samt SMS til oppgitt telefonnummer. Det er kundens ansvar å oppgi korrekt informasjon og sjekke sin e-post/telefon. Ibland kan kundens epost-innstillinger medføre at en e-post havner i spam-kurven, men det er ingenting Sembo kan påvirke eller vite om skjer. Det påhviler kunden å sjekke spam-kurven.

I avtalen mellom Sembo og kunden fremgår det at kunden har ansvaret for å gi Sembo korrekte kontaktopplysninger, slik at kunden kan nås med viktige meldinger. Eventuelle endringer må meddeles per e-post.

Kunden skrev ut reisen fra sin bookingside, men ettersom Sembo ikke fikk noe svar fra kunden, kunne Sembo ikke oppdatere flyvningen på bookingsiden. Dette er informasjon som også sendes kunden i e-posten. Der får kunden beskjed om følgende: "Billetten må oppdateres for å være gyldig, men vi har ikke tillatelse til å oppdatere din billett uten ditt samtykke. Vi kommer derfor ikke til å oppdatere din billett dersom vi ikke hører fra deg. Om du ikke bekrefter tilbake eller kontakter oss, kommer din billett ikke til å oppdateres, og du risikerer at flyselskapet avbooker reisen."

Sembo er som sagt kun formidlere av flyselskapets flybilletter, og det er flyselskapenes ansvar å frakte passasjerene fra A til B om de innstiller en flyvning. Skulle kunden ha mistet sin videreforbindelse på grunn av en innstilt flyvning, så må flyselskapet ombooke

dem for å komme til/fra sin sluttdestinasjon. Da kunden kom til flyplassen fikk de beskjed om at flyet allerede hadde gått. De valgte da å ta en taxitur for 20.000 NOK, noe som ble gjort på eget initiativ uten å få beskjed om at dette var ok fra verken Sembo eller flyselskapet.

Sembo mener at de ikke har sviktet i denne saken, da kunden er informert via sms og e-post så fort Sembo fikk informasjon fra flyselskapet. Om kunden søker refusjon for taxireisen, må de kontakte flyselskapet direkte da det er flyselskapet som er ansvarlig for gjennomføringen av reisen. Sembo motsetter seg derfor kundens krav på refusjon for taxiutgifter på 20.000 NOK.

SAS har i det vesentlige anført:

SAS bestrider kravet i saken. Passasjerer skulle den 17. april fly med SAS fra Kristiansand til Oslo og booket sine billetter via reisebyrået Sembo. Den 7. mars ble flyvningen innstilt, og passasjerene får i stedet for en ny flyvning med tidligere avgang. Ettersom passasjerene booket reisen sin via Sembo, som ikke har delt kundens kontaktinformasjon med SAS, mottok ikke kunden informasjon om endringen. SAS har utført sine plikter korrekt. Det er på grunn av Sembo den ekstra utgiften har oppstått og dermed de som bør erstatte passasjerene for dette. Passasjerene er ikke berettiget til standarderstatning ettersom endringen i flyreisen skjedde mer enn 14 dager før avreise.

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

Passasjerens booking ble påvirket av en ruteendring til flyvning QR645. Originalflyvningen var satt opp med avgang fra Katmandu til Doha kl. 00:30, og videreförbindelse fra Doha til Oslo kl. 07:55. Flytiden for QR645 ble endret av operasjonelle årsaker til klokken 18:45. Kunden ble da ombooket til en ny reise med lang layover (11 t) i Doha. Grunnet lang layover i Doha, ønsket ikke passasjerer å reise på tidspunktet for innsjekk på flyplassen i Katmandu. Flyplasspersonell på Katmandu kontaktet så Doha sitt kontaktsenter for å ombooke passasjerer til neste tilgjengelige flyvning med kort videreförbindelse (9 t). Passasjerer ønsket ikke å reise med denne reiseruten, og ble igjen ombooket til ny reiserute med avgang fra Katmandu 5. mai. Kunden samtykket til dette, og ny billett ble utstedt av billettkontoret.

Nemnda bemerker

Klager har fremmet krav om kompensasjon for innstilt flyvning for reisen fra Nepal til Norge, samt på strekningen fra Kristiansand til Oslo. Klager har videre krevd refusjon for taxiutgifter for taxi fra Kristiansand til Oslo, samt kompensasjon for ekstrautgifter til mat og hotell i Nepal.

Krav knyttet til kansellering ved utreisen:

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

SAS har anført og dokumentert at kansellering av flyvningen fra Oslo til Kristiansand, SK214, skjedde 7. mars og at de ikke hadde klagers kontaktinformasjon. Sembo har fremlagt dokumentasjon på at de kontaktet klager per e-post og SMS med informasjon om endring av utreisen den 1. april. E-posten er sendt til e-postadressen klager skal ha oppgitt ved booking av reisen. Til dette har klager uttalt at han ikke har mottatt verken SMS eller e-post om endringer.

Basert på sakens dokumenter, finner nemnda det sannsynliggjort at klager har blitt informert om endringer av reisen per e-post/SMS 1. april, mer enn to uker før avreisedato 17. april til den kontaktinformasjonen som klager har oppgitt ved bestilling. Det er klagers ansvar å registrere riktig kontaktinformasjon. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i.

Klager har videre krevet refundert utgifter til taxi fra Kristiansand til Oslo som de måtte ta for å rekke videreforbindelse på Gardermoen. Klager har fremlagt kvittering på 20 000 NOK for dette.

Kansellering av flyvning utløser plikt for flyselskapet til å tilby valget mellom omruting eller refusjon av billettprisen, jf. EU-forordningens art 8. Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at passasjerer kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Når passasjerer har mottatt tilbud om assistanse i samsvar med EU-forordningens artikkel 8, men velger å omrute seg selv, kan flyselskap velge ikke å refundere ekstra utgifter passasjerer har pådratt seg i forbindelse med dette, jf. EU-kommisjonens tolkningsveileder pkt. 4.2.

I e-posten fra Sembo til klager datert 1. april, formidles tilbud om alternativ reise fra flyselskapet til klager. I tilbudet foreslås det at passasjerene reiser fra KRS til OSL samme dag med flyavgang klokken 08:35 i stedet for kl. 10:05. I e-posten blir passasjerene oppfordret til å svare innen 3. april for å bekrefte endringen i billettene eller gi beskjed dersom de ønsker at Sembo skal kontakte flyselskapet for refusjon av flybillettene. Nemnda mener klager har mottatt et rimelig omrutingstilbud, og anbefaler derfor ikke at klagers merutgifter til taxi på 20 000 NOK refunderes.

Nemnda presiserer for ordens skyld at klager har krav på refusjon for billettene Kristiansand - Oslo, i den grad han ikke allerede har fått det.

Krav knyttet til ruteendring på returreisen:

Klager har fremmet krav om kompensasjon for innstilt flyvning for reisen fra Nepal til Norge, samt krav om kompensasjon for ekstrautgifter til mat og overnatting på hotell i Nepal.

Flyvningen som ble endret var fra en lufthavn i en tredjestat (Nepal) til en annen lufthavn i en tredjestat (Qatar), med Qatar Airways, som ikke er et EU-luftfartsselskap. Forordningen kommer derfor ikke til anvendelse, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning for denne endringen.

Klager har videre fremmet krav om kompensasjon for ekstrautgifter til mat og hotellopphold i Nepal på grunn av at de måtte bli et ekstra døgn i Nepal. Klager har ikke fremlagt kvitteringer eller annen dokumentasjon på dette. Ettersom utgiftene ikke er dokumentert eller nærmere spesifisert, mener nemnda at det ikke foreligger tilstrekkelige opplysninger for å ta stilling til kravet.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Sølvi Hagen (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)