

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (06.07.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Singapore Airlines mener at Lufthansa som det opererende flyselskapet er ansvarlig.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

05.06.2023

Saksnummer

2022-02829

Tjenesteytere

Seat24.no

Singapore Airlines

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Oslo til Denpasar Bali den 21. juli - 9. august 2022 med Lufthansa og Singapore Airlines. Billettene ble bestilt hos Seat24, og kostet kroner 19 549.

21 JUL SQ2135 OSL FRA 06:40 - 08:50 (operert av LH865)

21 JUL SQ25 FRA SIN 12:30 – 06:50 (+1)

22 JUL SQ938 SIN DEN 09:15 – 11:55

09 AUG SQ945 DEN SIN 20:00 - 22:40

10 AUG SQ352 SIN CPH 00:30 - 06:55

10 AUG SQ2638 CPH OSL 08:10 - 09:20

Dagen før avreise mottok klager informasjon fra Lufthansa om at LH865 fra Oslo til Frankfurt var kansellert. Klager ble ikke tilbudt ombooking. Klager dro på flyplassen for å forhåpentligvis få hjelp til ombooking uten å lykkes. Hun ringte også Seat24, men de kunne heller ikke finne ny flyvning til klager. Klager måtte til slutt kansellere reisen, og hun ble lovet full refusjon av flybillettene av Seat24.

Klager hadde forhåndsbestilt overnatting på Bali:

22. - 27. juli Tuga Villa, NOK 4 435,35 (ingen refusjon)

2. - 5. august Ped2 GardenView, NOK 3 171,88 (klager har mottatt NOK 1 348,05 i refusjon)

Klager har kun mottatt NOK 7 514 av totalt NOK 19 549 for flybillettene.

Klager krever utestående beløp for flybillettene refundert, NOK 12 035, samt refusjon for ubenyttede overnattinger på Bali, NOK 4 435,35 og NOK 1 823,83 (3 171,88 minus NOK 1 348,05).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har i det vesentlige uttalt:

LH865 fra Oslo til Frankfurt ble kansellert som følge av dårlige værforhold, tordenstorm over Frankfurt lufthavn. Foregående flyvning fra Frankfurt til Oslo måtte kanselleres grunnet stormen, som igjen førte til kansellering av LH865.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Lufthansas kontroll.

Singapore Airlines har i det vesentlige uttalt:

Status på billettene er "refundert". Klager bes henvende seg til sitt reisebyrå for refusjon.

Seat24 har i det vesentlige uttalt:

Seat24 er en formidler av flyreiser, og må forholde seg til flyselskapenes regler.

I dette tilfellet ble søknaden om full refusjon avslått av Singapore Airlines med den begrunnelse at det kun oppstod en mindre ruteendring på SQ352 fra Singapore til København på returreisen den 9. august.

Seat 24 må derfor følge billettens regler som sier at billettene kan refunderes mot et gebyr på USD 300 per billett. Singapore Airlines har også holdt tilbake endel skatter og avgifter. Videre har Seat24 trukket sitt eget gebyr på NOK 397 per person.

Beløpet Seat24 har mottatt fra Singapore Airlines er EUR 419, 31 per person som er refundert klager, med fradrag av gebyret på NOK 397 per person.

Nemnda bemerker

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 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. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM).

Lufthansa har uttalt at LH865 ble kansellert som følge av tordenstorm. Uttalelsen er imidlertid ikke underbygget med dokumentasjon. Lufthansa kan derfor ikke sies å ha sannsynliggjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standarderstatning med 600 euro per person. Klager kom seg aldri til reisemålet, og skal derfor ha standarderstatning også for hjemreisen. Til sammen har klager krav på 2 400 euro i standarderstatning.

Klagers billetter var utstedt på et Singapore Airlines-dokument med Singapore Airlines rutenummer på flyvningene. Flyvningen som ble kansellert skulle opereres av Lufthansa. Det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig etter EU-forordning 261/2004. I henhold til artikkel 2 bokstav b, er et "transporterende luftfartsselskap" et "lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har avtale med denne passasjer". Det fremkommer av klagers billett at flygningene er operert av Singapore Airlines og Lufthansa i et såkalt "code share" samarbeid, det vil si at flyselskapene samarbeider om reiseruten og selger denne som en gjennomgående reise merket med rutenumrene til det flyselskapet som har utstedt billetten, selv om en eller flere av strekningene faktisk flys av et annet selskap.

Ettersom billetten er utstedt på et Singapore Airlines-dokument og er en code share hvor Singapore Airlines utførte første flyvning, har nemnda kommet til at Singapore Airlines må være ansvarlig overfor klager, jf. EU-dom C-502/18.

Nemnda anbefaler etter dette at Singapore Airlines utbetaler 600 euro per person til klager, samt refunderer flybillettene fullt ut direkte til klager. Nemnda påpeker at klager har rett på full refusjon og ikke skal belastes for et behandlingsgebyr i et tilfelle hvor flyvningen er kansellert. Nemnda bemerker at Singapore Airlines kan søke regress fra Lufthansa.

Nemnda bemerker for øvrig at Seat24 har opplyst at vilkårene gir hjemmel for å ta et administrasjonsgebyr på NOK 397 per person. Ved kansellering og behov for omruting har klager rett på at dette skal gjøres kostnadsfritt, jf. forordningen art 8, og Seat24 har ikke anledning til å ta et gebyr for slik omruting fra passasjer. Nemnda anbefaler at Seat24 tilbakebetaler NOK 397 per person til klager.

Klager har videre fremsatt krav om refusjon av utgifter til forhåndsbetalt hotell på Bali. Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at dette er et tap som ikke er påregnelig for flyselskapet og derfor ikke kan kreves dekket av dem.

Nemndas mindretall - forbrukerrepresentantene - er av den oppfatning at det er en påregnelig skadefølge av kanselleringen at klager ikke fikk reist og dermed ikke fikk nyttiggjort seg av hotelloppholdet.

Adekvans utgjør et selvstendig vilkår for erstatningsansvar, også for de objektive ansvarsgrunnlagene. I vurderingen av om klagerens tap er en adekvat følge av kanselleringen, er det relevant hvor påregnelig og nært tapet er, samt om det er rimelig å ilegge selskapet ansvar.

Mindretallet viser til at det generelt ligger i kjernen av et flyselskaps oppgaver å frakte passasjerer til ulike destinasjoner, hvorpå det er påregnelig at de skal bo på hotell på destinasjonen. Både ved forsinkelser og kanselleringer av reiser, vil det være en nærliggende konsekvens at endringene kan medføre at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte hotellreservasjoner. Mindretallet mener at det er nemndspraksis at slike konsekvenser har blitt ansett for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692, FLYKN-2021-1464 og FLYKN-2022-1814. I vår sak kansellerte Lufthansa klagers reise dagen før avreise, og oppga tilbød ikke omruting. At reisefølget kunne ha en forhåndsbestilt hotellreservasjon slik et betydelig antall reisende normalt har, måtte fremstå sannsynlig for flyselskapet. At klager ikke fikk nyttiggjort seg av forhåndsbestilt hotellreservasjon, måtte dermed ha fremstått som en påregnelig og nærliggende konsekvens av kanselleringen for flyselskapet.

Mindretallet er også av den oppfatning at en samvirkende/forsterkende årsak til at klager ikke fikk nyttiggjort seg av hotelloppholdet i det hele tatt, var at selskapet heller ikke overholdt sin omrutingsplikt etter forordningen art. 8. Etter mindretallets syn har klager krav på å få dekket sitt tap etter luftfartsloven § 10-20 som følge av at kanselleringen medførte at klager ikke fikk reist, og dermed ikke fikk nyttiggjort seg av hotelloppholdet. Som følge av at selskapet etter mindretallets oppfatning også har brutt sin omrutingsplikt etter forordningen art. 8, er det etter mindretallets syn ikke grunnlag for å foreta en samordning med allerede utbetalt standarderstatning, jf. art 12.

Forbrukerrepresentantene 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 Singapore Airlines utbetaler 2 400 euro til klager, samt refunderer klagers flybilletter fullt ut. Nemnda anbefaler videre at Seat24 tilbakebetaler NOK 397 per person til klager.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Lydia Johansson (SAS)