

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om eurobonuspoeng tilsvarende billettens verdi grunnet forsinkelser.

### Dato

16.08.2018

### Saksnummer

2017-02563

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise på eurobonuspoeng for seg og sin samboer på business klasse t/r Haugesund - Singapore via Shanghai. Billettene var bestilt separat og som følger:

Haugesund - Shanghai t/r på eurobonus companion ticket business klasse for begge to, ref. 6Q8HNF.

Shanghai - Singapore t/r på betalt billett for klager, ref 6RGDWO

Shanghai - Singapore t/r på eurobonusbillett for klagers samboer, ref 6PGWF9

Grunnet flyforsinkelse fra Singapore rakk ikke klager og hans samboer sin videreförbindelse i Shanghai på returen. Han fikk tilbud om ny avgang først to dager senere. Da klager ikke ville vente så lenge, kjøpte han nye billetter med et annet selskap hjem.

Klager er trofast kunde av SAS, og han og hans bedrift har lagt igjen millioner i reiser hos flyselskapet gjennom en årrekke. Han stiller seg kritisk til dårlig håndtering av denne saken.

Klager krever refusjon av de eurobonuspoengene han brukte på returbillettene som han ikke fikk benyttet, tilsammen 140 000 poeng. SAS tilbyr kun 20 000 poeng.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt Companion bonusbilletter for reise den 14. september 2017 fra Haugesund til Shanghai med SAS og Lufthansa og retur den 24. september kl 09.30 med Swiss Int Air Lines og SAS. Videre hadde klager kjøpt en separat bonusbillett for

sin samboer og en vanlig betalende billett for seg selv t/r Shanghai - Singapore med Singapore Airlines. Klager reiste på separate kontrakter.

Singapore Airlines avgang fra Singapore til Shanghai ble forsinket av årsaker som er ukjente for SAS. Han ankom Shanghai 1 time og 28 minutter etter at LX189 fra Shanghai til Zürich hadde tatt av, dette er forhold utenfor SAS' kontroll.

Det er passasjerens eget ansvar å beregne god nok tid til flybytte ved kjøpt av separate billetter. I dette tilfellet var det kun beregnet 2 timer og 55 minutter.

Ved forsinkelser er det flyselskapet som har forårsaket forsinkelsen som skal booke om passasjerer. I denne saken avsluttet klager sin kontrakt med Singapore Airlines i Shanghai.

I vedtektene for Bonusreiser står det at en bonusreise kan bookes om senest dagen før avreise. Klager var no-show på LX189 og hadde ingen rett til ombooking. Til tross for dette fikk klager av godvilje tilbud om ombooking i Shanghai, noe han avslo da det kun var ledige plasser to dager senere.

SAS kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav om 140 000 bonuspoeng.

### **Nemnda bemerker**

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Klageren og hans reisefølge hadde ikke gjennomgående billetter fra Singapore til Haugesund, men separate flybilletter for strekningen Singapore-Shanghai og for strekningen Shanghai-Haugesund.

Slik nemnda ser det kan flyselskapet SAS ikke svare for forsinkelsen på strekningen Singapore-Shanghai da flyvningen ble operert av Singapore Airlines.

Forordningen får bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b) definert til "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 en avtale med denne passasjerer".

Eventuelle krav etter EU-forordningen faller etter dette bort, fordi forsinkelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat med det ikke-europeiske flyselskapet Singapore Airlines.

Klager ble tilbudt omruting av SAS selv om flyselskapet ikke pliktet å tilby dette. Klager valgte å avslå og kjøpte nye billetter med annet selskap.

Kjøp av separate billetter i stedet for gjennomgående billetter, kan få konsekvenser som dette. Nemnda mener klager selv må bære ansvaret ved å kjøpe separate billetter, og kan ikke anbefale at han gis medhold i sitt krav om eurobonuspoeng.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)