

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnader som oppsto
grunnet kansellering og manglende omruting.

Dato

24.11.2022

Saksnummer

2022-00983

Tjenesteytere

SAS

Mytrip

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle reise med fly fra Pisa til Oslo via Amsterdam den 8. september 2021. Billettene var kjøpt via Mytrip.

Den 31. august 2021 mottok klager en e-post om endring/kansellering av flyet med SAS fra Amsterdam til Oslo (SK828 den 8. september 2021). Nytt fly var satt opp den 9. september. Klager mailer og godkjente endringen, da hun ikke så de hadde noe annet valg. De var på ferie på dette tidspunktet, men alle mailer ble besvart. Om det var innenfor såkalt tidsfrist vet hun ikke, da en ikke sjekker mailer så ofte på ferie. Klager har anført at hun svarte nok noe som at hun godtok endringen. Hun fikk beskjed om å sende over utgifter til hotell etc, noe hun gjorde.

Da de kom til flyplassen i Amsterdam for å sjekke inn, fikk de beskjed om at de ikke var på passasjerlisten. Klager fikk ingen forklaring på hvorfor de hadde fjernet dem fra flyvningen. Det ble mye stress og rot, men rett før avgang fikk de kjøpt seg nye flybilletter.

Vedrørende omruting var klager i kontakt med SAS pr. telefon under hendelsen på flyplassen. De kunne bekrefte at de skulle være med på listen, men visste ikke hvorfor de ikke var det lenger. De beklaget og kunne ordne nye flybilletter. Mer enn dette fikk ikke klager informasjon om. Klager booket nye flybilletter på nett istedenfor å ta det på telefon med SAS. Som forklaring på dette har klager anført at hun hadde vært på telefonen med dem veldig lenge med mye ventetid. Hun ville sjekke priser på nettet selv, samt ta en prat med samboeren sin. Klager var veldig frustrert over situasjonen og følte at hun ikke fikk god nok forklaring eller hjelp per telefon.

Klager har sendt Mytrip/SAS oversikt over utgifter. Sist gang hun kom gjennom til SAS fikk hun beskjed om å registrere utgiftene som et krav. Det sto imidlertid kun "case pending" hver gang klager sjekket. I januar 2022 fikk klager en e-post hvor de ba om kontonummer, men klager hørte ikke noe mer etter dette. Plutselig sto saken som "Closed", men klager har ikke mottatt refusjon på utgifter eller noe svar på om saken er avslått eller ikke.

Det er fremsatt krav om dekning av hotell, en liten leke til barnet, mat/drikke og nye flybilletter (totalt 1035,55 EUR).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvaret i saken.

Mytrip har i det vesentlige anført følgende:

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

Mytrip er kun en formidler, og den faktiske avtalen inntreffer direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet.

Mytrip sin rolle er tydelig beskrevet på deres hjemmesider samt i reisevilkårene. Klager har ved kjøpet godkjent å ha lest og forstått disse. Det vises til fremlagte reisevilkår.

Kunden booket sin reise den 30. juni 2021 for tre personer for reise fra Pisa til Amsterdam med Transavia Airlines, og Amsterdam til Oslo med SAS. Første flyvningen med Transavia gikk som planlagt og klager benyttet sine billetter. Dessverre innstilte SAS det andre flyet fra Amsterdam til Oslo. Den 31. august 2021 fikk kunden en e-post fra Mytrip med informasjon om hvilke muligheter som kunne tilbys. Det vises til kopi av e-posten. Det fremgår klart og tydelig av e-posten fra Mytrip at kunden måtte gi en tilbakemelding innen to dager og bekrefte hvilket alternativ hun ville gå for. Kunden svarte aldri på e-posten. Det ble i tillegg sendt ut en automatisk e-post til kunden den 14. september 2021 der det fremgår at saken avsluttes da de ikke har fått noe svar på e-posten. Det vises til fremlagt kopi av e-posten.

Da kunden ikke svarte på e-posten ble hennes billetter ikke endret til det nye flyet og dette er grunnen til at de ikke kunne benytte reisen med SAS den 9. september 2021.

Flyselskapet sin beslutning er helt utenfor Mytrip sin kontroll. Det er flyselskapet som har endret kundens reise og Mytrip som formidler har informert kunden om de ulike alternativene. Mytrip bør ikke holdes ansvarlig for endringer som ble gjort av flyselskapet.

Marco Polo AS, Mytrip, godtar delvis klagers krav om erstatning. Mytrip godtar å betale hotellkostnaden de betalte. Dette gjøres av ren goodwill. Beløpet Mytrip godtar og har utbetalt til kunden er 2043 NOK.

Nemnda bemerker

Én av tjenesteyterne i saken (SAS) har ikke fremmet tilsvar til Transportklagenemnda. Nemnda treffer vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda finner det dokumentert at SAS sin flyvning fra Amsterdam til Oslo (SK828) den 8. september 2021 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Nemnda mener at SAS ikke har dokumentert at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor rett på standarderstatning på 250 EUR per person (totalt 750 EUR). Avstanden for erstatningsutmålingen måles mellom Amsterdam og Oslo, da nemnda oppfatter det slik at reisen fra Pisa til Amsterdam er en separat reise (satt sammen av reisebyrået).

Videre vil nemnda vurdere om klager har rett på refusjon av nye flybilletter kjøpt på egenhånd.

Da SK828 ble kansellert, tok Mytrip kontakt med klager for å organisere omruting til flyvning neste dag, den 9. september 2022. Dette er dokumentert i saken. En forutsetning for ombookingen var imidlertid at klager godkjente og bekreftet denne. Mytrip har på sin side anført at de aldri mottok noe svar fra klager på e-posten. Klager har blitt forespurt om hun kan fremlegge dokumentasjon på at hun svarte, men har ikke kunne fremlegge dette. Slik nemnda ser det kan ikke Mytrip klandres for utfallet i saken.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004. Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Nemnda mener at klager sin rett til omruting i denne saken bestod selv om hun ikke besvarte e-posten til Mytrip innen to dagers-fristen.

I henhold til fast nemndspraksis og EU-kommisjonens tolkningsveileder til EU261/2004 (2016/C 214/04) pkt. 4.2, kan passasjerer kreve dekket kostnader til omruting på egenhånd i tilfeller hvor selskapet ikke kan anses å ha tilbudt omruting i henhold til forordningens artikkel 8.

Klager har forklart at hun på telefon med SAS på avreisedagen fikk beskjed om at de kunne ordne nye flybilletter. Klager følte imidlertid at de ikke fikk tilstrekkelig med hjelp, og valgte å ordne nye flybilletter på egenhånd. Nemnda bemerker at i saker hvor klageren blir tilbudt hjelp til omruting, men velger å avslå dette og ordne nye billetter selv, kan flyselskapet frasi seg ansvaret for å dekke nye flybilletter. I denne saken mener nemnda det stiller seg annerledes. De nye flybillettene klager kjøpte var på den samme SAS-avgangen som de skulle ha reist med, men hvor omrutingen ikke hadde gått gjennom. Nemnda mener at klager hadde rett til å bli omrutet til denne avgangen. Det anbefales at SAS dekker merkostnadene klager hadde til de nye flybillettene: 598,12 EUR. Dersom SAS har refundert noe av de opprinnelige ubenyttede billettene til klager kan det gjøres fratrekk for dette.

Klager har i tillegg krevd refusjon av utgifter til overnatting i Amsterdam, en barneleke og mat/drikke.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9 skal passasjerer ved fly-kansellering tilbys forpleining i ventetiden på ny flyvning. Dette inkluderer innkvartering, mat og forfriskninger.

Mytrip har av godvilje dekket klagers overnatting i Amsterdam med 2043 NOK. Inkludert i overnattingen var imidlertid en ekstraavgift fra hotellet på 11,05 EUR. Nemnda anbefaler at SAS dekker ekstraavgiften (11,05 EUR) i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9.

Nemnda anbefaler videre at SAS refunderer klagers matkostnader i henhold til forordningens artikkel 9. Det er fremlagt kvitteringer for mat/drikke på totalt 206,85 EUR. SAS kan imidlertid gjøre fratrekk for alkoholholdig drikke. EU-forordningen gir ikke hjemmel for dekning av barneleken (25,05 EUR). Nemnda kan heller ikke se at klager har rett på refusjon av denne utgiften på andre rettslige grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 250 EUR per person for kanselleringen (750 EUR), samt dekker klagers utgifter til nye flybilletter (598,12 EUR), avgift for hotell (11,05 EUR), samt mat/drikke i ventetiden (206,85 EUR). Det kan for sistnevnte gjøres fratrekk for alkoholholdig drikke før refusjonen gjennomføres.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Edvin Gagnes (Flyr)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)