

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet flybilletter avbestilt ved en feil.

Dato

14.05.2019

Saksnummer

2018-01764

Tjenesteytere

Seat24.no

SunExpress

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for tre personer hos Seat24 med SunExpress t/r Oslo - Izmir den 6. juli - 10. august 2017, pris kroner 11 172.

To dager før avreise gav klager beskjed til reisebyrået om at den ene i følget ikke kom til å reise.

Utreisen gikk fint for de to som skulle reise.

Ved innsjekk for returreisen den 10. august viste det seg at flyselskapet hadde kansellert returbillettene. SunExpress ville ikke hjelpe klager og ga beskjed om at neste fly ikke gikk før om to uker. Videre hevdet flyselskapet at det var reisebyrået Seat24 som hadde kansellert billettene. Klager hadde ikke på noe tidspunkt blitt informert om avbestillingen på forhånd.

Klager måtte kjøpe nye billetter til kroner 12 184 med Lufthansa via München med avreise 11. august kl 06.55 og med ankomst Oslo kl 21.05 (med ti timers venting i München).

De nye billettene godtok kun en kolli per person på maks 23 kg. Klager måtte derfor kvitte seg med en kolli, dette tilsvarer et tap på minst kroner 2 500. Videre pådro hun og reisefølget seg utgifter for måltider i ventetiden på minst kroner 1 500.

Da klager kom hjem oppdaget hun at den ene kofferten var skadet innvendig.

Klager og hennes mann hadde helseproblemer. Hendelsen og den svært lange returreisen var svært belastende for de begge.

En flyreise på fire timer endte istedet med et to dager langt mareritt.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for nektet ombordstigning, samt kroner 12 184 i refusjon for nye billetter. Videre krever hun refusjon av utgifter til tapt og skadet bagasje og refusjon av utgifter til måltider.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Seat24 eller SunExpress har avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Seat24 i det vesentlige anført:

Klager gav beskjed til Seat24 den 4. juli om at en av de reisende ikke kom til å benytte seg av billetten. Denne ene billetten ble derfor kansellert. I henhold til klagers bookinghistorie har flyselskapet av ukjent årsak kansellert klagers returreise. Seat24 kan ikke forklare hvorfor dette har skjedd.

Denne avbestillingen er skjedd utenfor Seat24 sin kontroll, og reisebyrået kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klagers returreise den 10. august ble feilaktig kansellert, og flyselskapet tilbød først omruting to uker senere.

Klager måtte kjøpe nye billetter til kroner 12 184 med Lufthansa via München med avreise 11. august kl 06.55 og med ankomst Oslo kl 21.05, og med ti timers venting i München.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 , samt kroner 12 184 i refusjon for nye billetter. Videre krever hun refusjon av utgifter til tapt og skadet bagasje og refusjon av utgifter til måltider.

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3.

De to innklagede selskapene skylder på hverandre i svar til klager, men ingen har svart nemnda.

Seat24 har til klager fremlagt bekreftelse på at kun en billett ble avbestilt. På bakgrunn av denne informasjonen og manglende svar fra flyselskapet, legger nemnda til grunn at flyselskapet kansellerte de øvrige returbillettene ved en feil. Videre legger nemnda klagers anførsler til grunn.

Forordningen får anvendelse på 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 passasjeren".

Klagers krav faller etter dette utenfor EU-forordningen, fordi forsinkelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat med et ikke-europeisk flyselskap.

Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig.

Selskapet har ikke svart nemnda og har dermed ikke godtgjort at det har tatt alle forholdsregler for å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således rett til erstatning etter luftfartsloven.

Klager har etter dette krav på refusjon av innkjøp av nye billetter til kroner 12 184. Etter nemndas syn har klager også krav på erstatning for etterlatt bagasje, kr 2500, da den ombookede reisen kun tillot en kolli og en koffert måtte etterlates på flyplassen.

Klager krever erstatning for skadet bagasje. Dette er eventuelt Lufthansas ansvar. Det er ikke reist krav mot dette selskapet.

Klager har ikke dokumentert sine utgifter til forpleining i ventetiden, men nemnda anbefaler at hun bør få erstattet rimelige utgifter til mat og drikke dersom kvittering fremlegges.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SunExpress betaler kr 14 684 til klager for nye flybilletter, etterlatt koffert og erstatter klagers utgifter til mat og drikke i ventetiden mot kvittering.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)