

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (12.09.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Ifølge klager har ikke Aegean Airlines fulgt opp nemndas vedtak.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og refusjon av nye flybilletter.

Dato

27.06.2023

Saksnummer

2022-03024

Tjenesteytere

Aegean Airlines

Expedia.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde den 4. mars 2022 bestilt reise Oslo-Athen-Heraklion med avgangsdato 18. september 2022. Reisen ble bestilt til prisen 4 268,30 NOK med Expedia, og klager skulle fly med Aegean Airlines. Klager fikk SMS om innsjekking Oslo-Athen den 16. september 2022, og om innsjekking Athen-Heraklion 17. september 2022. Klager fikk beskjed om at innsjekking online ikke lot seg gjøre, men tenkte at innsjekking kunne gjøres på flyplassen.

Da klager ankommer Gardermoen den 18. september 2022, finner ikke klager flygningen Oslo-Athen. Det var SAS som opererte Oslo-Athen og Aegean Airlines som opererte Athen-Heraklion. SAS-skranken klarte ikke å hjelpe klager, derfor kjøpte klager på egen hånd nye flybilletter med Flyr til prisen 4 348 NOK. Opprinnelig reise Oslo-Athen skulle gå kl. 07:00, mens den nye reisen med Flyr skulle gå kl. 07:30, altså 30 minutter etter opprinnelig reise. Klager fryktet at de ikke ville rekke neste fly med Aegean Airlines fra Athen til Heraklion, derfor kjøpte klager nye flybilletter med Aegean Airlines til en senere flygning til prisen 330,98 euro.

Klager henvendte seg til skranken med Aegean Airlines i Athen og fikk beskjed om at SAS-flygningen fra Oslo-Athen ble innstilt midt i juni og at klager skulle ha blitt orientert om dette.

Klager hevder at det aldri ble mottatt kanselleringsbeskjed og at klager agerte i god tro på at alt var i orden. Da klager mottok SMS om innsjekking, regnet klager med at flygningene ville gå som normalt.

Klager krever refusjon av nye flybilletter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Aegean Airlines har, tross oppfordring, ikke kommet med tilsvarende svar til nemnda.

Expedia hevder at det er flyselskapene som er ansvarlig for kompensasjon for forsinkelser og kansellerte flygninger i henhold til EU-forordning 261/2004. Derfor må klager søke kompensasjon fra riktig part, nemlig flyselskapene og ikke Expedia som er en turoperatør som ikke faktisk driver flyreisene.

Nemnda bemerker

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, tredje ledd.

Aegean Airlines har, tross oppfordring, ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda legger til grunn at A33362 Oslo-Athen med avreise den 18. september 2022 ble kansellert. Klager fikk beskjed av SAS-skranken at flyet ble kansellert i juni 2022, mens klager hevder denne kanselleringsbeskjeden aldri kom frem til klager.

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 truffet, eller med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer fikk informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

I denne saken har ikke flyselskapet sannsynliggjort at klager fikk informasjon om kansellering før han stilte opp på Gardermoen. Flyselskapet har heller ikke i tilstrekkelig grad godtgjort at den aktuelle kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Distansen mellom Oslo og Heraklion er større enn 1500 kilometer, men mindre enn 3 500 km. Klager har dermed krav på standarderstatning på 400 euro til to passasjerer, altså 800 euro, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 1 bokstav b.

Når det gjelder klagers krav om refusjon av billetter og utlegg til nye flybilletter har nemnda gjort følgende vurdering:

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav a), jf. artikkel 8.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004, og som således bærer ansvaret for å tilby assistanse til passasjeren, herunder ansvaret for å informere kunden om blant annet endringer. Dette gjelder også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå som har unnlatt å videreformidle beskjed om kanselleringen til passasjeren, jf. dom avsagt av EU-domstolen i C-302/16 (Krijgsman – SLM).

Nemndas flertall, lederen, bransjerepresentant Mevassvik og forbrukerrepresentantene, mener at det er Aegan Airlines som er ansvarlig overfor klager i denne saken. Aegan har utstedt en gjennomgående billett og SAS gjennomførte flyvningen på vegne av Aegan. Mindretallet - bransjerepresentant Benum mener at det er opererende selskap, altså SAS, som er ansvarlig overfor klager. SAS er ikke gjort til part i saken og sekretariatet har ikke innhentet kommentarer fra dem. Fordi mindretallets oppfatning ikke har betydning for resultatet mener nemndas flertall at det heller ikke er nødvendig.

Det er ikke holdepunkter for at Aegean Airlines har tilbudt klager omruting. Klager måtte omrute seg selv på egen hånd.

Ettersom flyselskapet ikke har tilbudt klager omruting i tråd med forordningen, anbefaler nemnda at Aegean Airlines dekker utgiftene til de nye billettene med både Flyr til 4 348 NOK og Aegean Airlines til 330,98 euro.

Flyselskapet er i henhold til den ovennevnte EU-dommen C-302/16 eventuelt henvist til å søke regress hos den ansvarlige for at passasjeren ikke ble informert, dersom nasjonal rett åpner for dette.

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 Aegean Airlines utbetaler standarderstatning på 800 euro til klager, samt refunderer utgifter til nye flybilletter på 4 348 NOK og 331 euro.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)
Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)