

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for to personer grunnet kansellering.
Spørsmål om klager ble informert mer enn 14 dager før avgang.

Dato

03.01.2023

Saksnummer

2022-01335

Tjenesteytere

Ticket

Swiss International Air Lines

Edelweiss Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medreisende hadde billetter for å reise med Swiss International Air Lines fra Oslo til Pafos via Zurich den 3. mai 2022. Billettene var kjøpt via Ticket.

Klager anfører at de møtte opp på Oslo Lufthavn den 3. mai 2022, men det viste seg at de var strøket fra passasjerlisten på flyvningen fra Oslo til Zurich, som SAS utførte, og at flyvningen fra Zurich til Pafos med Swiss International Air Lines var innstilt uten at de hadde fått beskjed om dette. Klager anfører at de ringte til Ticket, og at de ble sendt frem og tilbake mellom skrankene til Swiss og SAS flere ganger og at alle skyldte på hverandre. Klager anfører at SAS opplyste om at flyvningen var overtatt av dem, men at Ticket ikke hadde sendt ut informasjon til klager i forkant om at flyvningen med Swiss var blitt innstilt.

Klager anfører at de etter mye frem og tilbake ble omrutet med Lufthansa via Munchen til Larnaka tidlig om morgenen den 4. mai 2022. Klager anfører at de måtte sørge for drosje til bestemmelsesstedet selv, og at dette kostet 110 euro.

Klager anfører at SAS-flyvningen fra Oslo til Zurich gikk som normalt, og at de forsto det slik at Ticket / Swiss International Air Lines hadde fjernet dem fra passasjerlisten på SAS-flyvningen. Klager anfører videre at SAS' personell på Oslo lufthavn informerte om at de kunne se i systemet sitt at klager ikke var blitt informert/varslet om kanselleringen, som ble formidlet til Ticket av SAS på telefon på den opprinnelige avreisedagen.

Klager anfører at de ikke har kopi av kvitteringer for ekstrautgifter og derfor kun krever standarderstatning på 400 euro per person.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har på tross av anmodning og purring ikke inngitt tilsvaret i saken.

Ticket har i det vesentlige anført følgende:

Avtalen for flyvningen gjøres mellom kunden og flyselskapet. Ticket er kun en formidler og er dermed ikke en del av avtalen. Da flyvningen ble kansellert den 9. februar, ble det sendt en e-post fra Swiss til kundens e-postadresse. Det er kundens ansvar å sjekke sin reise via flyselskapets nettside, da det ofte skjer ruteendringer på kort varsel.

Ticket er feil motpart, da byrået ikke omfattes av EU-forordning 261/2004. Denne gjelder kun for flyselskaper. Ticket avviser derfor kundens krav om erstatning.

Swiss International Air Lines har i det vesentlige anført følgende:

Passasjeren var booket inn på følgende reiserute:

03MAY22 LX4711 OSL - ZRH 10:45 - 13:00 OPERATED BY SK841

03MAY22 LX8376 ZRH - PFO 14:10 - 18:35 OPERATED BY WK376

Hva gjelder kanselleringen av SK841 og WK376, skulle disse flyvningene utføres av henholdsvis SAS og Edelweiss Air. Det bes følgelig om at disse selskapene kontaktes.

Edelweiss Air har i det vesentlige anført følgende:

WK376 fra Zurich til Pafos den 3. mai 2022 ble innstilt mer enn 14 dager før avgang, nærmere bestemt den 9. februar 2022. Siden bestillingen ble utført via Swiss, var det Swiss som informerte reisebyrået. Kanselleringen ble oversendt via GDS til reisebyrået den 9. februar 2022, men reisebyrået reagerte først den 3. mai 2022.

I slike tilfeller har ikke Edelweiss passasjerens kontaktopplysninger, så Swiss' bestillingskontor ble informert om endringen, og Swiss videreformidlet dette. Det er leit å høre at passasjeren ikke ble informert om kanselleringen av byrået. Edelweiss Air er imidlertid av den oppfatning at Edelweiss Air ikke er forpliktet til å utbetale erstatning i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom en av 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. SAS har tross oppfordring og ekstra frist unnlatt å svare nemnda.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning fra Zurich til Pafos den 3. mai 2022 ble kansellert av det utførende selskapet Edelweiss Air. Nemnda er av den forståelse at klager og medpassasjerer deretter ble strøket fra passasjerlisten på den første flyvningen fra Oslo til Zurich, men at denne flyvningen, som skulle utføres av SAS, ikke var kansellert av SAS. Nemnda er av den forståelse at bestillingen var utført via Swiss International Air Lines og at det var dette selskapet som informerte Ticket om kanselleringen av klagers reise.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning for kanselleringen. 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, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Passasjerer har imidlertid ikke rett til standarderstatning dersom passasjerer ble informert mer enn 14 dager før avgang, jf. artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt.

I dette tilfellet har Edelweiss Air anført at det ble gitt beskjed om kanselleringen av reisen fra Swiss til reisebyrået den 9. februar 2022. Både klager og Edelweiss Air har imidlertid anført at reisebyrået ikke videreformidlet informasjonen til klager. Edelweiss Air har også fremlagt kopi av PNR-historikk til støtte for anførselen om at reisebyrået først reagerte den 3. mai 2022. Nemnda kan etter dette ikke se at Ticket har sannsynliggjort at de sendte varsel til klager den 9. februar 2022. Det er imidlertid det opererende flyselskapet, Edelweiss, som er ansvarlig etter EU-forordning 261/2004, og det er derfor Edelweiss som blir ansvarlig i tilfeller der reisebyrået er blitt informert mer enn 14 dager før avgang, men reisebyrået har unnlatt å videreformidle informasjonen til passasjerer. Det vises i den forbindelse til saken C-302/16. Nemnda bemerker at Edelweiss kan søke regress fra reisebyrået.

Nemnda anbefaler etter dette at Edelweiss utbetaler totalt 800 euro i standarderstatning til klager. Nemnda viser til at flyselskapet kan søke regress fra Ticket.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Edelweiss utbetaler 800 euro i standarderstatning til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Christine Alette Benum (Widerøe)