

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering som følge av pilotstreik.

Dato

23.05.2023

Saksnummer

2023-00174

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to voksne og tre barn) hadde bestilt reise fra Kirkenes til Malaga t/r for reise den 1. - 28. juli 2023 med SAS. Den 30. juni ble klager informert om at utreisen var kansellert, og at han var booket om til den 7. juli, syv dager senere. Klager aksepterte ikke ombookingen da dette ville medført et tap av seks feriedager. Han bestilte derfor nye flybilletter for reise 5. juli en vei fra Ivalo til Malaga via Helsinki med Finnair den 5. juli til EUR 629,79 per voksen og EUR 477,79 per barn, til sammen EUR 2 692,95 (NOK 28 620).

Senere viste det seg at også flyvningen SAS booket klager om til den 7. juli også ble kansellert.

SAS har utbetalt standarderstatning med EUR 400 per person.

Opprinnelige flybilletter med SAS kostet NOK 26 652. Av dette beløpet har klager mottatt til sammen NOK 2 128 i skatter og avgifter.

SAS har videre refundert NOK 15 630 i delvis refusjon for de nye flybillettene med Finnair.

Klager krever refusjon av utestående beløp for utgifter til nye flybilletter med NOK 10 862 (NOK 28 620 minus NOK 15 630 minus NOK 2 128).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fått refundert 26 579 kroner for billettene som aldri ble brukt, og er kompensert med 15 630 kroner for de nye billettene.

De nye billettene koster totalt 30 530.

$30\,530\text{ kr} - 26\,579\text{ kr} = 3\,951\text{ kr}$

Klager har mottatt EU-kompensasjon samt kr 15 630 som refererer til kundens utgifter til de nye billettene, som betyr at summen som kunden krever allerede er refundert.

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.

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda legger til grunn at klagers flybilletter ble kansellert mindre enn syv dager før avreise, og at flyselskapet har utbetalt standarderstatning til klager jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1. bokstav c) underpunkt iii).

Klager krever refusjon av utgifter til mellomlegget mellom opprinnelige og nye flybilletter med til sammen NOK 10 862.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjeren rett på dekning av mellomlegget med den nye billetten med et annet selskap.

SAS tilbød klager ny avreise syv dager senere enn opprinnelig avgang.

Etter nemndas syn har SAS ikke oppfylt omrutingsplikten i dette tilfellet. Klager har etter dette krav på refusjon av utgiftene han pådro seg ved kjøpt av nye flybilletter, med fradrag av refusjonen han allerede har mottatt.

Klager har etter nemndas syn derfor krav på refusjon av utgifter til nye flybilletter med NOK 28 620. Allerede utbetalt beløp NOK 15 630 og NOK 2 128 kommer til fradrag.

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 SAS refunderer klagers utgifter til nye flybilletter med NOK 28 620. Allerede utbetalt beløp NOK 15 630 og NOK 2 128 kommer til fradrag.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Sølvi Hagen (Ticket)