

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utlegg til nye flybilletter.

### Dato

24.11.2022

### Saksnummer

2022-01404

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle reise med SAS fra Las Palmas til Oslo kl. 15:10 den 15. juli 2022 (SK4698).

Den 10. mars 2022 fikk klager beskjed om ruteendring. Oppdatert avgang var kl. 15:10 den 16. juli 2022 (SK4698) Den 19. mai 2022 fikk hun beskjed om enda en ruteendring. Ny avgangstid var satt til en annen dag: 18. juli 2022 kl. 14:20 (SK4698).

Klager ringte SAS den 20. mai 2022. Hun fikk beskjed om at SAS ikke hadde mulighet til å tilby noe annet enn avgangen den 18. juli. Klager forklarte at hun ikke hadde mulighet til å akseptere den nye avgangstiden, da den krasjet med planer (klager og mannen skulle på jobb igjen den 18. juli, og i tillegg var overnattingsstedet ikke ledig). Klager fikk beskjed om at de kunne kjøpe nye flybilletter med et annet selskap, og at SAS skulle betale prisforskjellen. Hun fikk beskjed om at hun måtte avbestille SAS-billettene, og deretter søke om refusjon av nye billetter. Klager fikk tilsendt en skriftlig bekreftelse på dette.

Klager sine opprinnelige billetter med SAS kostet 7030 NOK. Klager fikk refusjon av disse. De nye flybillettene med et annet flyselskap kostet 17 806 NOK. Klager fikk avslag på søknad om refusjon av prisforskjellen.

Klager bemerker i tillegg at flyturen de hadde blitt ombooket til (den 18. juli), og avbestilte, faktisk endte opp med å bli innstilt.

Det er fremsatt krav om prisdifferansen med de opprinnelige flybillettene med SAS og de nye flybillettene som måtte kjøpes av et annet flyselskap.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda.

Direkte til klager har SAS svart at ettersom flyvningen ble kansellert mer enn 14 dager før avreise, så kan ikke SAS utbetale EU-kompensasjon.

### **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 tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda vil innledningsvis vurdere om klager med reisefølge har rett på standarderstatning grunnet uregelmessighetene.

Kansellering gir passasjerer 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 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Klager fikk beskjed om kanselleringene henholdsvis 10. mars 2022 og 19. mai 2022 (mer enn to uker før planlagt avreise). Klager har derfor ikke krav på standarderstatning jf. EU-forordning 261/04 artikkel 5. Nemnda bemerker for ordens skyld at klager heller ikke har rett på standarderstatning for SAS- flyvningen som endte opp med å bli innstilt den 18. juli, da de ikke lenger hadde noen bekreftet reservasjon på denne, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3 nr. 2 bokstav a).

Nemnda vil så vurdere om klager har rett på refusjon av merkostnadene til nye flybilletter.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Dette gjelder selv om beskjed om kanselleringen ble gitt mer enn 14 dager før avreise.

Klager ble tilbudt omruting til ny avgang to dager senere enn planlagt. Spørsmålet for nemnda er om slik omruting er «snarest mulig».

Vurderingen av flyselskapets omrutingstilbud avhenger av en helhetsvurdering der blant annet tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt kan spille inn. Omrutingsplikten begrenser seg ikke til flyvninger med eget flyselskap alene. Passasjerer må imidlertid gi flyselskapet rimelig tid til å arrangere omrutingen. Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen.

SAS har ikke fremmet noe tilsvarende med begrunnelse eller forklaring på hvorfor det eventuelt ikke var mulig å booke om klager til en tidligere flyvning. Klager kunne ikke ta fri fra jobb, og fant nye flybilletter med et annet flyselskap som gikk den 16. juli 2022. På tidspunktet klager fikk beskjed om kanselleringen og var på telefonen med SAS (20. mai 2022) var det i tillegg fortsatt god tid før avreise. Nemnda mener at SAS sitt tilbud om avgang to dager senere ikke kan regnes som tilstrekkelig etter EU-forordning 261/2004.

Ettersom flyselskapet ikke har tilbudt klager omruting i tråd med forordningen, anbefaler nemnda at SAS dekker utgiftene til de nye flybillettene klager måtte kjøpe, fratrukket allerede refundert beløp for de refunderte SAS-billettene. Prisdifferansen utgjør 10 776 NOK.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers merkostnad til nye flybilletter med 10 776 NOK.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Edvin Gagnes (Flyr)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)