

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og full refusjon av flybilletter grunnet ruteendring.

Dato

15.02.2022

Saksnummer

2021-01407

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 31. januar 2021 bestilte klager flybilletter for seks personer (to voksne og fire barn) fra Oslo til London for reise den 19. juli 2021 med SK805 kl 13.15. Pris kroner 679 per voksen og kroner 112 per barn.

Den 23. april mottok klager en ruteendring fra SAS; ny avgang samme dag kl 15.05 med SK809. Klager valgte i stedet å endre avreisedato til den 12. juli.

Den 6. juni valgte klager på eget initiativ å endre avgangen tilbake til den 19. juli kl 15.05. Klager betale gebyr i henhold til billettens regler for denne endringen med kroner 150 per voksen. Det var ingen gebyr for å endre barnebillettene.

Den 8. juli mottok klager en ny ruteendring fra SAS, klager var nå booket om til en avgang som han ikke kunne akseptere. Klager valgte derfor å avbryte reisen.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person, samt full refusjon av flybillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

SK809 ble kansellert som følge av covid-19 pandemien. SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning.

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 unnlatt å svare nemnda.

En ruteendring innebærer en kansellering dersom avreise blir fremskyndet med mer enn 1 time, eller dersom avreise blir utsatt med mer enn 3 timer jf. EU-dom i forente saker med saksnummer C-146/20, C-188/20, C-196/20 and C-270/20, Azurair and Others, in Case C-263/20, Airhelp, and in Case C-395/20, Corendon Airlines. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og London ble kansellert den 8. juli, mindre enn 14 dager før avgang den 19. juli. Klager har etter dette rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i), med 250 euro per person.

Klager krever refusjon av billettene, noe han har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting.

Nemnda anbefaler at SAS refunderer klagers ubenyttede flybilletter.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 250 euro per person, til sammen 1500 euro, samt refunderer klagers ubenyttede flybilletter.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)