

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

25.01.2023

Saksnummer

2022-01748

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer) skulle reise fra Alicante til Oslo den 15. juli 2022 med SK4672. På avreisedagen ble klager informert om at flyvningen var kansellert, og de ble ikke tilbudt omruting. Klager måtte kjøpe nye flybilletter med annet flyselskap til kroner 11 138.

Klager har mottatt kroner 1 427 per person i refusjon for ubenyttede billetter fra SAS.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til nye flybilletter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

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 legger etter dette klagers anførsler til grunn.

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 flyvning mellom Alicante og Oslo ble kansellert mindre enn 14 dager i forveien. Klager har derfor rett på standarderstatning med 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt iii).

Klager har videre fremlagt krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter.

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.

Klager ble ikke tilbudt omruting, og måtte kjøpe nye flybilletter til kroner 11 138. Klager har etter nemndas syn derfor krav på refusjon av utgifter til nye flybilletter.

Nemnda anbefaler etter dette at SAS utbetaler standarderstatning til klager med 400 euro per person, samt refunderer utgifter til nye flybilletter. Allerede refunderte beløp kroner 1 427 pr person kommer til fradrag - totalt kr 5 708.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 400 euro per person, samt refunderer utgifter til nye flybilletter med kroner 11 138. Allerede refunderte beløp kroner 5 708 kommer til fradrag.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)