

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for alternativ transport og overnatting som følge av kansellering under pilotstreiken.

Dato

23.01.2023

Saksnummer

2022-01716

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter med SAS for å reise mellom Oslo og Kirkenes med sin far i juli 2022. Utreisen var med SK4472 den 4. juli, og returen fra Kirkenes var med SK4473 den 6. juli. De hadde betalt for billettene med 2000 poeng og 870 kroner.

Den 5. juli fikk klager beskjed fra SAS om at returreisen var kansellert, og senere samme dag fikk klager beskjed om at SAS ikke klarte å tilby omruting heller. Klager anfører at han ordnet ny reise til seg selv med det samme reisen var kansellert, mens faren ville vente og satset på at SAS ville ombooke ham. Klager anfører at da de fikk beskjeden om at det ikke var mulig å tilby omruting, var det ingen fly den neste uken mellom Kirkenes og Oslo. Klager anfører at de til slutt fant frem til en rute som gjorde at faren kunne komme seg til Tromsø med Norwegian, derfra med Widerøe til Bodø og derfra igjen med Norwegian til Oslo. Det ble imidlertid nødvendig med overnatting i Bodø. Klager anfører at klagers og farens reiserute, inkludert alt, kom på 16389 kroner.

Klager anfører at de har fått standarderstatning, men SAS vil kun dekke 6962 kroner, noe som er 9427 kroner mindre enn utleggene de hadde.

Klager viser til problemene med å komme seg fra Kirkenes til Oslo på alternative måter, og at alternativet ville ha vært å tilbringe 16 dager på hotell i Kirkenes, som SAS da i stedet måtte ha dekket. Klager stiller seg også kritisk til at SAS ikke vil dekke matvarer som faren kjøpte på butikken i Bodø i stedet for å dra på restaurant.

Klager har oppgitt at han ikke har fått refundert noe for de opprinnelige billettene og heller ønsker refusjon av utgiftene i forbindelse med omrutingen de måtte ordne med på egen hånd.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

Overfor klager har SAS anført at de anser refundert beløp som rimelig sett hen til avstanden mellom Kirkenes og Oslo.

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 tredje ledd. SAS har ikke inngitt tilsvar i saken.

På bakgrunn av fremlagte opplysninger fra klager i saken legger nemnda således til grunn at klager og faren skulle reise med SK4473 fra Kirkenes til Oslo den 6. juli, men at denne flyvningen ble kansellert dagen før avreise. Klager har oppgitt at SAS har utbetalt standarderstatning for kanselleringen.

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgiftene han selv og faren hadde for å omrute seg selv. Når en flyvning kanselleres, skal flyselskapet gi passasjeren valget mellom omruting og refusjon, jf. artikkel 8 nummer 1. Det er på det rene at klager ikke ble tilbudt omruting i dette tilfellet. I tillegg er det oppgitt at klager ikke har fått refundert de opprinnelige billettene. Nemnda mener derfor at SAS må dekke klagers ekstrautgifter i forbindelse med omrutingen. Nemnda kan ikke se at disse utgiftene er urimelige. Klager har oppgitt at han har mottatt 6962 kroner fra SAS. Nemnda anbefaler dermed at SAS utbetaler de resterende 9427 kronene til klager.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler de resterende 9427 kronene for klagers utgifter til omruting.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

