

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og ulempeerstatning som følge av kansellering av reise. Klager omrutet seg selv.

Dato

16.12.2021

Saksnummer

2021-01061

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en tur-returreise med SAS mellom Oslo og Alicante, med utreise med SK4671 den 30. juni 2021 og retur med SK4676 den 15. juli 2021. Den 29. juni fikk klager beskjed på SMS om at SK4671 var kansellert. Senere samme dag fikk klager beskjed om at han var blitt ombooket med SK1461, SK434 og SK1801 fra Oslo til Alicante via København og Gøteborg. Både ny avgang fra Oslo og ny ankomst i Alicante ville være samme dag som opprinnelig planlagt, den 30. juni 2021.

Klager hadde imidlertid opprinnelig en direkteflyvning, og han ønsket ikke mellomlandinger. Han var villig til å reise én-to dager senere dersom det var nødvendig. Han anfører at han forsøkte å få kontakt med SAS på telefon, SMS, e-post og Facebook, samme dag som kanselleringen, men han kom ikke gjennom. Som følge av manglende kontakt med selskapet, så han seg nødt til å kansellere flyreisen og be om refusjon. Han kjøpte videre en ny tur-returbillett med SAS, med utreise den 14. juli og retur den 25. juli.

Klager krever 600 euro i standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 og 100 euro i ulempeerstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har på tross av anmodning ikke inngitt tilsvaret i saken.

Nemnda bemerker

SAS har ikke inngitt tilsvaret i saken. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av klagers opplysninger og fremlagt dokumentasjon i saken legger nemnda til grunn at flyvningen SK4671 den 30. juni 2021 ble kansellert én dag før avgang. Nemnda legger videre til grunn at klager har fått refusjon av den kansellerte billetten. SAS har imidlertid ikke imøtekommet klagers krav om ytterligere kompensasjon.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Overfor klager har SAS opplyst om at kanselleringen skyldes covid-19. Det er imidlertid ikke fremlagt noen dokumentasjon eller nærmere forklaring overfor verken klager eller nemnda. Nemnda kan således ikke se at SAS har godtgjort at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed rett på standarderstatning.

Ettersom flyvningen var innen EU/EØS og avstanden mellom Oslo og Alicante er mer enn 1500 kilometer målt etter storsirkelmetoden, har klager krav på 400 euro i standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nummer 1 bokstav b.

Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Klager har krevd 100 euro i ulempeerstatning. Ettersom denne uansett dekkes av standarderstatningen, har klager ikke krav på dette i tillegg.

Nemnda tar videre stilling til om klager har rett på refusjon av ekstraavgiftene til ny billett med SAS.

I henhold til EU-forordningens artikkel 8 nummer 1 skal passasjerer tilbys valget mellom refusjon og omruting snarest mulig eller på en senere dato etter passasjerens valg, så fremt det er ledige plasser, jf. bokstav b og c. Omrutingen må uansett være «på tilsvarende transportvilkår».

Vurderingen av flyselskapets omrutingstilbud avhenger imidlertid 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. Dersom passasjerer kjøper nye billetter selv uten å avvente selskapets omruting, risikerer passasjerer å måtte dekke utgiften selv.

I dette tilfellet har klager fremlagt kopi av beskjed fra SAS der det informeres om at han er blitt ombooket til en ny reiserute, bestående av tre flyvninger, slik at han kunne reise samme dag som opprinnelig planlagt.

Nemnda har forståelse for at det ikke nødvendigvis var mulig for selskapet å omrute klager med en direkteflyvning samme dag. Klager har imidlertid oppgitt at han gjerne

kunne reise på en senere dato. Nemnda er således av den oppfatning at klager ønsket å velge alternativet i forordningens artikkel 8 nummer 1 bokstav c. Basert på klagers forklaring og fremlagt dokumentasjon i saken kan ikke nemnda se at klager fikk muligheten til å velge dette alternativet. SAS har heller ikke inngitt tilsvar i saken og har ikke bestridt klagers anførsler. SAS har heller ikke anført at det ikke var mulig å tilby klager omruting med en direkteflyvning på en senere dato etter passasjerens valg. Nemnda mener derfor at SAS må dekke merutgiftene klager hadde til å omrute seg selv på en senere dato.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 400 euro i standarderstatning og dekker mellomlegget mellom klagers opprinnelige billett og nye billett.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)