

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny billett med SAS.

Dato

14.02.2023

Saksnummer

2022-02210

Tjenesteytere

Flyr

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med FS504 kl.18:00 den 11. september 2022 fra Oslo til Bodø.

Klager møtte opp på flyplassen i god tid, og da han ca. kl. 16:20 gikk for å sjekke hvilken gate han skulle til, fant han ikke sin avgang. Etter å ha sjekket det hele, viste det seg at flyvningen var blitt endret til avgang kl.15:40, uten at klager hadde fått melding om dette. Klager kontaktet Flyr som syntes det var merkelig, men ba klager bestille ny billett med annet selskap og kontakte Flyr i etterkant.

Klager bestilte ny billett med SAS som kostet 2699 kroner. Klager betalte 499 kroner, og det resterende beløp ble betalt med 31681 Eurobonuspoeng.

Flyr har refundert 499 kroner, men kan ikke tilby noe utover dette.

Klager krever at Flyr enten sørger for at SAS Eurobonuspoeng blir tilbakeført, eller at de utbetaler den faktiske pris på SAS-billetten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyr har ikke inngitt tilsvaret 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 (3).

Flyr har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Slik nemnda oppfatter det foretok Flyr en ruteendring på klagers flygning. Avgangstid for FS504 ble flyttet fra kl. 18:00 til 15:40. En ruteendring som denne er å anse som en kansellering i EU-forordning 261/2004 forstand.

Kansellering kan gi grunnlag for standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Retten til standarderstatning faller bort i tilfeller hvor flyselskapet kan bevise at passasjerer har blitt opplyst om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. artikkel 5 punkt 1. bokstav c) i), eller dersom flyselskapet tilbyr passasjerer omruting innen visse tidsrammer, jf. artikkel 5 punkt 1 bokstav c) ii og iii).

Nemnda mener at Flyr i denne saken ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har lastet opp et boardingkort som viser den nye avgangstiden kl. 15:40. Ved siden av står det "Web check in". Flyr har etter det nemnda kan se uansett ikke godtgjort at det ble informert om kanselleringen mer enn to uker før avreise. Ny avgangstid var over to timer tidligere, slik at artikkel 5 punkt 1 bokstav c) ii og iii) uansett ikke kommer til anvendelse uavhengig av hva som måtte ha blitt kommunisert til klager.

Basert på ovenstående mener nemnda at klager har rett på 250 EUR i standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004.

Nemnda vil videre vurdere klagers krav knyttet til refusjon av kostnader til ny flybillett med SAS.

Ved kansellering har passasjerer rett på full refusjon av billetten eller omruting snarest mulig, jf. EU-forordning 261/2004.

Slik nemnda oppfatter det har Flyr anerkjent at klager har krav på refusjon av kostnad til ny flybillett. Flyr mener imidlertid at de kun plikter å erstatte kostnaden som ble kjøpt med penger. Klager betalte billetten delvis med penger og delvis med Eurobonuspoeng.

Klager har fremlagt dokumentasjon på at ny billett kostet 2699 NOK betalt med penger. Klager betalte 499 NOK med penger og resterende beløp med Eurobonuspoeng. Nemnda finner det rimelig å forstå det slik at Eurobonuspoengene han benyttet tilsvarte den resterende pengesummen i verdi, og at det er dette tapet klager reelt har hatt. Nemnda anbefaler med dette at Flyr refunderer de resterende 2200 NOK til klager i form av penger. Flyr skal ikke nyte godt av klagers Eurobonuspoeng. Dersom Flyr allerede har gjort en delvis refusjon i denne saken kan det gjøres fratrekk for dette.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Flynr utbetaler 250 EUR i standarderstatning og refunderer ytterligere 2200 NOK til klager.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)