

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett grunnet kansellering.

### Dato

04.12.2023

### Saksnummer

2023-01332

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagerne (ni personer) hadde bestilt flybilletter med SAS t/r Barcelona - Longyearbyen via Oslo for reise i juli 2022. Reisens formål var et cruise som skulle gå fra Longyearbyen den 6. juli kl 16.00.

05JUL BCN OSL SK4686

06JUL OSL LYR SK4490

16JUL LYR OSL SK4497

16JUL OSL BCN SK4685

Noen av klagerne hadde ulike avreiser fra Barcelona til Oslo, men alle ni skulle fly med SK4490 fra Oslo til Longyearbyen.

Etter at klagerne hadde ankommet Oslo den 5. juli, ble de informert om at flyvningen fra Oslo til Longyearbyen den 6. juli var kansellert. Klagerne ble ikke tilbudt omruting.

Formålet med reisen var da falt bort, fordi klagerne ikke ville rekke cruiset. Klagerne ble derfor booket om til første ledige fly tilbake til Barcelona den 6. juli.

SAS har utbetalt standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 med EUR 400 per person.

SAS har videre tilbudt å refundere klagerne ubenyttede flybilletter Oslo - Longyearbyen - Oslo. Klagerne krever imidlertid også refusjon av den benyttede delen av flybillettene som er Barcelona - Oslo - Barcelona.

Klagers krav er full refusjon av flybillettene Barcelona - Oslo - Longyearbyen - Oslo - Barcelona.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

SK4490 ble kansellert grunnet pilotstreik, og SAS har utbetalt standarderstatning til klager med EUR 400 per person, i henhold til EU-forordning 261/2004.

SAS har tilbudt klager refusjon av den ubenyttede delen av flybillettene mellom Oslo og Longyearbyen t/r. SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av strekningen Barcelona - Oslo - Barcelona, da disse billettene er benyttet.

### **Nemnda bemerkar**

Nemnda legger til grunn at klagernes flyvning med SK4490 fra Oslo til Longyearbyen den 5. juli 2022 ble kansellert, og at klagerne har mottatt standarderstatning fra SAS i henhold til EU-forordning 261/2004.

Spørsmålet til nemnda er om klagerne har krav på refusjon av hele billettprisen, selv om deler av billettene er benyttet.

Ved kansellering har passasjerer valgt mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

Klagerne ble ikke tilbudt omruting, og ankom derfor ikke endelig bestemmelsessted som var Longyearbyen. Klagerne avbrøt reisen og returnerte umiddelbart tilbake til Barcelona. Den gjennomførte delen av flyvningen hadde dermed ikke lenger noe formål i forhold til passasjerenes opprinnelige reiseplan. Klagerne har etter nemndas syn derfor krav på full refusjon av den totale billettprisen t/r Barcelona - Longyearbyen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagernes flybilletter i sin helhet Barcelona - Oslo - Longyearbyen - Oslo - Barcelona.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)