

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om omruting til tidspunkt som passer passasjer.

Dato

09.10.2023

Saksnummer

2023-01195

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte den 19.10.2021 tur/retur reise fra Oslo til Haneda (Tokyo) via København med avreisedato 02.09.2022. Reisen ble kjøpt med Eurobonuspoeng i bookingklasse I.

Som følge av utsettelse av oppstart til Tokyo, men også en rekke kanselleringer som følge av Covidsituasjonen, har klagers reservasjon blitt ombooket en rekke ganger, 7 totalt. I januar 2023 så klager tilfeldigvis i SAS-appen at SAS hadde kansellert reisen uten å informere klager. Klager kontaktet SAS, som la flighten tilbake i klagers booking. Kvittering for dette ble mottatt 23.01.23, men også 26.01.23.

På siste reisedokument mottatt fra SAS 26. januar 2023, er datoen for klagers avreise fra Oslo til Tokyo 30. mars 2023, og retur 3. april 2023.

I februar 2023 oppdaget klager nok en gang i SAS-appen at klagers reise hadde blitt kansellert av SAS. Etter mange samtaler, både muntlig og skriftlig med SAS sin kundeservice, nekter SAS å legge reisen tilbake i klagers booking. Klager ble heller ikke tilbudt omruting til annen spesifikk dato høsten 2023 fordi det angivelig ikke finnes tilgjengelige billetter i I klasse.

Sistnevnte argument finner klager vanskelig å akseptere, da SAS både i april 2022 og september 2022 booket klager om i klassene J og Z-klasse som er vanlige revenue-billetter.

Klagers krav er følgelig ombooking så snart som mulig, eller til et annet tidspunkt som passer klager i henhold til EU 261/04 artikkel 8. Klager krever at hans bookingreservasjon ombookes til ny dato høsten 2023. Klager har overfor SAS fremhevet at han ønsker å ombookes til billetter i perioden 12.-16.10.2023.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har overfor nemnda ikke kommentert faktum i klagers sak, til tross for oppfordring om dette, men har i henvendelse til nemnda den 17. juli 2023 opplyst at "...SAS medger kravet om 600 euro..."

Overfor klager har SAS i det vesentlige anført at klager kun kan bookes om til tilgjengelige bonusplasser om høsten og at det ikke er noen tilgjengelige bonusplasser på klagers ønskede dato eller nærliggende datoer. SAS har videre uttalt at de kansellerer klagers billett på grunn av mangel på ledige plasser å booke om til, og at dette er deres endelige svar.

Nemnda bemerker

Basert på meddelelsen fra SAS av 17. juli 2023, legger nemnda til grunn at SAS erkjenner ansvar for å betale standarderstatning for kansellering med EUR 600. Nemnda anbefaler at beløpet utbetales, dersom det ikke allerede er gjort.

Når det gjelder klagers krav om omruting, bemerkes at en passasjer ved kansellering av en reise, skal tilbys valgmuligheten mellom refusjon av hele billettprisen, omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, eller omruting på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsessted på en senere dato etter passasjerens eget valg, dersom det er ledige seter, jf. EU-forordning artikkel 8 nr. 1 bokstav c.

Nemnda legger til grunn at klagers ønske om å bli omrutet har blitt avslått med beskjed om at det ikke var mulig. Dette til tross for at det fortsatt ble solgt billetter til reisen på tidspunktet klager ønsket å bli omrutet til.

Nemnda bemerker at omruting er noe passasjerer har valgt rett til, og kan ikke se at det er grunnlag for SAS til å nekte klager å bli omrutet i denne saken så lenge det er ledige seter. Dette mener nemnda må gjelde selv om det ikke er ledige bonus-seter eller ledige seter i I-klasse på klagers ønskede reisetidspunkt. Noe annet vil innebære en innskrenkning i passasjerers rett til omruting som nemnda ikke kan se at EU-forordningen åpner for. Dersom det ikke finnes ledige seter med SAS, plikter flyselskapet å omrute klager med andre selskap.

Nemnda anbefaler derfor at SAS omruter klager kostnadsfritt i tråd med forordningens artikkel 8 nr. 1 bokstav c.

Forbrukerrepresentant Norman mener at nemnda - i tråd med fast nemndspraksis - skal ta stilling til om klager har krav på standarderstatning etter EU-forordningen 261/2004, selv om klager ikke eksplisitt har krevd dette. Klager har i saken fremlagt en liste over 7 ruteendringer/kanselleringer knyttet til den aktuelle reisen. Nemnda har ikke innhentet nødvendig informasjon for å kunne vurdere om disse gir grunnlag for standarderstatning. Norman tok til orde for å innhente slik informasjon, men fikk ikke

nemnda med på dette. Norman mener slik informasjon skulle vært innhentet og at det utgjør en saksbehandlingsfeil at det ikke ble gjort.

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

Vedtaket er truffet med særmerknad fra forbrukerrepresentanten slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS betaler standarderstatning til klager med EUR 600 dersom det ikke allerede er gjort, og omruter klager kostnadsfritt til et tidspunkt som passer klager i tråd med EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nr. 1 bokstav c.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)