

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av halve billettprisen som følge av ruteendring fra flyselskapet.

Dato

04.11.2022

Saksnummer

2022-00560

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med ett reisefølge (til sammen 2 personer) skulle den 04.02.22 reise fra Oslo til Las Palmas med SAS (SK 4697). Om morgenen på avreisedagen fikk klager beskjed om at flyvningen ble endret til et tidligere tidspunkt. Opprinnelig var avgangstiden kl: 11:00, ruteendringen medførte at avreisetiden ble mellom 08:00-08:30. Dette var umulig for klager å rekke, da de skulle ta et tidligere fly fra Bodø til Oslo. Klager sa raskt i fra via chat at dette ikke passet, og bestilte en ny flybillett til Las Palmas. På grunn av ruteendringen krever klagerne erstatning på halve billettprisen, tilsvarende 3223NOK. Etter dialog med selskapet har klager fått refundert til sammen 618NOK for skatter og avgifter. Det gjenværende kravet er da 2605NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke innlevert 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, tredje ledd. SAS har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Ettersom SAS ikke har innlevert svar til nemnda, og dermed ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, legger nemnda klagers opplysninger til grunn i saken. Klager har derfor

rett på standarderstatning med 400 euro pr passasjer, EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. SAS tilbød klager omruting, men den nye avgangen passet ikke klager og han valgte å kjøpe nye flybilletter på strekningen. Klager opplyser om at han raskt sa i fra til flyselskapet via chat, men har pr. dags dato kun mottatt delvis refusjon. Nemnda minner om at retten til omruting også omfatter omruting med andre selskaper. Klager har etter nemndas syn ikke fått tilfredsstillende tilbud om omruting, og har rett på dekning av merutgifter til egen omruting.

Basert på fremlagt dokumentasjon og opplysninger fra klager, finner nemnda det godtgjort at SK4697 Oslo-Las Palmas den 04. februar 2022 ble kansellert av SAS. Det er ikke godtgjort at klager fikk beskjed om dette før avreisedagen. Det er videre ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er flyselskapet (i denne saken SAS) som sitter på bevisbyrden når det gjelder å godtgjøre slike ekstraordinære omstendigheter. Nemnda mener derfor at klager med reisefølge har rett på standarderstatning i henhold til . Basert på avstanden blir korrekt erstatningsbeløp 400 EUR per person (til sammen 800 EUR), jf. forordningens artikkel 7.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 400EUR per person, i tillegg til å dekke klagers merutgifter til egen omruting.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Christine Alette Benum