

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter som følge av kansellert reise og omruting på grunn av overbooking.

### Dato

29.04.2024

### Saksnummer

2023-03202

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Den 31. oktober 2022 bestilte og betalte klager billetter med SAS for totalt 6 personer (4 voksne og 2 barn). De skulle reise fra Oslo til Nice den 24. juni 2023 kl. 09.00 med ankomst kl. 12.00. Returreisen var booket til 8. juli. Setereservasjoner ble bestilt og betalt den 1. november. Den 9. desember mottok klager en e-post fra SAS kun vedlagt billetter der det viste seg at avgangstiden var endret fra kl. 09.00 til kl. 11.10. Det var ingen informasjon om at det hadde vært en endring, det ble kun vist i vedlagte billetter. Klager noterte seg endringen og gjorde ikke noe utover dette.

Den 19. april mottok klager en sms fra SAS med følgende beskjed: "At the moment we are experiencing challenges in our operations which unfortunately has impacted your flight. This has led to your flight is now oversold and you have been rebooked. A new SMS and e-mail will be sent to you shortly with your new itinerary. Please observe your new flight(s) might have an earlier departure time. We apologize for any inconvenience this may cause you.". Denne gangen var utreisen satt til kl. 14.45 via Arlanda og med ankomst Nice kl. 19.35, det vil si 5,5 timer senere og med kun 45 minutter mellomlanding på Arlanda.

Klager tok deretter kontakt med sitt reisebyrå Ticket, der hun hadde kjøpt billettene, og meddelte at dette ikke var akseptabelt. De kontaktet SAS og fikk til svar at klager hadde ingen sak da flyet var kansellert. SAS informerte om at klager sto fritt til å kansellere bestillingen og kjøpe billetter et annet sted, men dette var ikke et alternativ for klager da de i så fall måtte kjøpe enveis billetter og dette koster dobbelt så mye som tur/retur billetter. Klager måtte dermed akseptere endringen, men fant det merkelig at SAS hadde forklart at dette gjaldt et oversalg.

Klager sjekket med et annet reisefølge de skulle reise med og som hadde billetter på samme flight som klager, altså med avreise kl. 11.10. Dette reisefølget bekreftet at de fortsatt hadde avreisen kl. 11.10. Løy SAS om kanselleringen? Klager ba nok en gang om at Ticket skulle sjekke dette med SAS, men de fikk samme svar om at dette lå inne som en kansellering i SAS sine systemer.

Da mellomlandingene på Arlanda var så kort, måtte de bestille ekstra kabinbagasje for kr 1170 i tilfellet bagasjen deres ikke kom med videre fra Arlanda på grunn av den korte transfertiden. Setereservasjonene var heller ikke overført til de nye flyvningene, det vil si at barna hadde seter på andre rader enn de voksne og ingen hadde ved siden av hverandre. Klager kontaktet chaten på SAS sine nettsider for å få svar på hva som gjelder ved overbooking eller kansellering, men fikk ikke noe mer informasjon eller hjelp der. Den 16. mai ringte klager til SAS kundeservice og spurte om flight SK4701 kl 11.10 fra Oslo til Nice. Hun fikk da beskjed om at den var fullbooket. Nok en gang måtte klager ta kontakt via Ticket med SAS, men der fikk de til svar at flighten var kansellert.

På avreisedagen ble flyet til Arlanda 30-45 minutter forsinket, men fordi 37 passasjerer skulle videre ble flyet til Nice, så ble dette holdt igjen slik at de kunne rekke det. Klager hadde bestilt rullestol til sin 87 år gamle mor som man ikke kunne forvente skulle løpe på flyplassen for å rekke avgangen. Denne var ikke på plass og klagers mor måtte derfor gå selv.

På hjemreisen den 8. juli, der de ikke hadde fått beskjed om noen endringer, fikk de ikke setene de hadde bestilt, og klager stiller spørsmål om hvordan det kunne skje?

Klager mener at den kundebehandling SAS har gitt klager ikke er akseptabel. Det er overhodet ikke tatt hensyn til at hun reiste med to barn på 4 og 7 år og en eldre person på 87 år i reisefølget da SAS kansellerte reisen deres og booket dem om.

Klager oppsummerer sin klage i følgende punkter:

- \* 7,5 timer senere ankomst til bestemmelsesstedet. Endret fra direkteflight til mellomlanding.
- \* Løgn om kansellering. Et annet reisefølge som de skulle reise sammen med til Nice, ankom med opprinnelig flight og dette skapte unødig praktiske utfordringer.
- \* Ekstra kjøp av bagasje på på grunn av kort mellomlanding.
- \* Kjøpt setereservasjon som ikke ble levert.
- \* Booket rullestol på Arlanda som ikke ble levert.

Klager krever en viss form for kompensasjon og refusjon av utgifter som følge av at deres billettbestilling ble kansellert uten at de fikk mulighet til å forklare hvorfor det ikke passet. Klager anfører at dette skyldtes overbooking og ikke at flyvningen var kansellert slik SAS påstår. Videre mener klager at en viss beklagelse for at de ikke fikk rullestol da de ankom Arlanda og måtte løpe for å rekke neste flyvning, hadde vært på sin plass.

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

Klagen gjelder klagers reise fra Oslo til Nice med SK4701 den 23. juni 2023. Det vises til fremlagt bestillingshistorikk (PNR). På grunn av en oppstått feil som førte til overbooking, ble passasjerene booket om til å fly noen timer senere med en litt endret rute. Denne endringen ble foretatt den 19. april kl. 11.48 og videreformidlet til passasjerene omgående. Endringen ble således gjort mer enn to uker før planlagt avgangstid. Ved en slik endring blir passasjerene automatisk ombooket til neste mest hensiktsmessige alternative flyvning. Passasjerene har imidlertid mulighet til å motsette seg denne nye ombookingen og heller velge å få reise på tilsvarende transportvilkår på en dato som passer passasjerene selv, eller få full refusjon for billetten, inkludert for hjemturen som ikke blir berørt. Klager valgte i dette tilfellet å likevel reise på den ombookede billetten.

Ved aksept av den nye flyruten har klager også akseptert mellomlanding. Det var passasjerens eget valg å forsikre seg at bagasjen ikke skulle bli forsinket ved å kjøpe en ytterligere kabinkoffert. Denne kan derfor ikke refunderes av SAS.

SAS vet ikke hvorfor det ikke sto klar en rullestol på Arlanda som bestilt. Dette er dog en gratis tjeneste, og SAS kan derfor ikke erstatte noe i denne forbindelse. Setereservasjonene er allerede blitt refundert til klager og det vises til fremlagt dokumentasjon.

Det bemerkes videre at det ikke er tale om nektet ombordstigning, da vilkårene for dette i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j) ikke er oppfylt.

På bakgrunn av det overnevnte bestrider SAS samtlige krav.

## **Nemnda bemerker**

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Den første ruteendringen skjedde i desember 2022 og gir dermed ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevd av klager.

Den neste endringen i klagers reise skjedde den 19. april 2023 og ble av SAS begrunnet med at de hadde problemer i sine operasjonelle systemer som hadde medført at klagers flyvning nå var overbooket og at reisefølget derfor var omrutet. Etter at klager flere ganger hadde vært i kontakt med sitt reisebyrå Ticket og direkte med SAS, fikk hun kun til svar at flyvningen var kansellert. Dette viste seg å ikke stemme da et annet reisefølge de skulle reise til Nice sammen med, fortsatt hadde sine billetter i behold på den opprinnelige direkteflyvningen med avgang kl. 11.10 den 24. juni 2023.

SAS har i sitt tilsvarende svar til nemnda anført at på grunn av en systemfeil var det oppstått en overbooking som medførte at klagers reisefølge måtte ombookes til en senere avgang

via Arlanda. Erstatningsansvar er avvist med den begrunnelse at klager ble informert om denne endringen mer enn 14 dager før avreise.

På bakgrunn av ovenstående legger nemnda til grunn at SAS' flyvning med SK4701 fra Oslo til Nice den 24. juni 2023 ikke ble kansellert, men overbooket. Overbookingen skjedde mer en 14 dager før avreise og klager ble informert om denne, men dette fritar ikke flyselskapet fra erstatningsansvaret ved overbooking i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 nr. 3, jf artikkel 7. Dersom passasjerer nektes å reise på bekreftet flyvning, så skal erstatningen umiddelbart utbetales. Det ble ikke gjort i dette tilfellet og nemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 400 euro per person, totalt 2400 euro.

Klager og hennes reisefølge fikk som følge av den siste omrutingen ikke tildelt forhåndsreserverte og betalte seter, verken på ut- eller hjemreisen. Disse er imidlertid refundert klager i ettertid. Klager har også krevet erstatning for at de måtte betale kr 1170 for ekstra kabinbagasje. Nemnda mener at dette er noe klager kan få dekket av selskapet. Klager valgte selv å betale for kabinbagasje fremfor å sende bagasjen på vanlig måte basert på en frykt for at bagasjen skulle gå tapt. Dette er ikke noe man kan kreve erstatte av flyselskapet.

Det er uklart for nemnda hvorfor det ikke sto rullestol til disposisjon for klagers mor på 87 år da de ankom Arlanda. Det fremkommer ikke av klagers billetter, bestillingshistorikken som er fremlagt av SAS eller øvrige saksdokumenter når og hos hvem denne var bestilt. SAS har heller ikke forklart noe nærmere rundt dette. Nemnda har forståelse for at hendelsen ble en stor påkjenning for klagers mor. Gjeldende regelverk gir imidlertid ikke rett til erstatning for ikke-økonomisk skade i et slikt tilfelle.

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

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 400 euro per passasjer, totalt 2400 euro.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)