

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flytbilletter

### Dato

19.10.2022

### Saksnummer

2022-00594

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med familie fra OSL-MUC den 18.02.2022 med SAS. Grunnet kansellering ble familien omrutet til en mellomlanding i København. Klager fikk ikke med seg endringen da vedkommende trodde det kun var tidspunktet på flyvningen som var endret. Forholdet medførte at klager oversatt fristen for "full refund" på 15 dager da vedkommende trodde at reisen gikk som planlagt bare ved et annet tidspunkt.

Den nye reisen med mellomlanding i København var uaktuell for klager med familie på grunn av små barn og at familien reiste med flere skibagger som spesiell bagasje. Klager hevder at flyselskapet hadde mer enn god nok tid til å videreselge billettene deres da familien kansellerte flyvningen 29. desember cirka. 8 uker før avreise, til tross for at fristen i henhold til SAS sine fare rules var oversittet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS anfører i det vesentlige at klager kansellerte reisen deres den 29. desember hvilket falt utenfor 15 dagers fristen for å kunne kreve "full refund". Klager ville ha måttet kansellert reisen sin innen 4. desember for å beholde retten til full refund..

### 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. SAS har ikke kommet med tilsvaret i saken.

SAS foretok en ruteendring av klagers flygning i desember. 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

passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på opplysninger i saken legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og Munchen ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i). Dette er heller ikke krevet.

Forbrukerrepresentantene presiserer for ordens skyld at klager ikke har fått tydelig informasjon om at flyvningen er kansellert eller om klagers rett til informasjon om sine rettigheter etter forordningen.

SAS mener at klager aksepterte ruteendringen da klager forholdt seg passiv og ikke svarte innen 15 dager etter at klager ble omrutet via København.

Nemnda mener at klager ikke er avskåret fra retten til refusjon i dette tilfellet. Aksept av et tilbud fordrer normalt en opptreden fra mottakeren side med en angivelse av at tilbudet er godtatt. At mottakeren forholder seg passiv er ikke tilstrekkelig. SAS kan etter nemndas syn ikke ensidig binde klager til å akseptere den nye reiseruten ved å sette en frist for tilbakemelding slik flyselskapet har gjort i dette tilfellet, jf Eu-forordning 261/04 art 15. Nemnda mener derfor at klager har kravet til refusjon i behold, selv om vedkommende ikke svarte SAS innen fristen satt i deres e-post.

## **Vedtak**

Nemnda anbefaler at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)