

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering som følge av pilotstreik.

Dato

23.01.2023

Saksnummer

2022-01932

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Evenes den 16. juli 2022 med SK4082 kl 08.30. Pris SEK 1 021 per person. Dagen før avreise ble klager informert om at flyvningen var kansellert.

Klager måtte kjøpe nye billetter med tog Oslo-Trondheim og buss for til sammen kroner 1 912 for to personer.

Klager har mottatt refusjon av de opprinnelige flybillettene og standarderstatning med 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager krever refusjon av utgifter til ny transport med refusjon av bussbillett Oslo - Trondheim kroner 918 for to personer, samt tog Trondheim - Bodø kroner 1 912 for to personer, til sammen kroner 2 830. Klager har ingen kvitteringer for utgiftene videre fra Bodø til Evenes med lokale busselskap.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning fra Oslo til Evenes ble kansellert mindre enn to uker før avreise, og at klager har mottatt standarderstatning og full refusjon av ubenyttede flybilletter i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager krever refusjon av utgifter til nye billetter med andre selskap med til sammen kroner 2 830.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår. Det er ikke bestridt at klager ikke ble tilbudt omruting.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett.

Etter nemndas syn har klager derfor krav på dekning av nye billetter med buss og tog. SAS har refundert SEK 1 021 per person til klager.

Nemnda anbefaler at SAS refunderer klagers utgifter til nye billetter med tog og buss med kroner 2 830 til klager. De refunderte flybillettene kommer til fradrag.

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 syv dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers utgifter til nye billetter med tog og buss med kroner 2 830 til klager. De refunderte flybillettene kommer til fradrag.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Maricor Maglasang (American Express Travel)