

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om ny tilsvarende billett, eller refusjon i form av kontanter eller Eurobonuspoeng.

Dato

24.11.2022

Saksnummer

2022-01396

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise på business klasse med Swiss Int. Air Lines og Helvetic Airways fra San Francisco via Zürich til Oslo den 11. mai 2020. Reisen ble bestilt gjennom SAS og betalt med SAS Eurobonuspoeng.

Klager mottok melding fra SAS om kansellering på avreisedagen, og informasjon om hvordan hun skulle forholde seg i forhold til ombooking eller refusjon av bonuspoeng. Klager forsøkte gjentatte ganger å booke om billetten, men linkene og hjemmesidene selskapet oppgav fungerte ikke. Klager sendte flere eposter via kontaktskjema, og tilbragte mange timer i telefonkø. Klager opplevde at ingen tok ansvar, og at hun bare ble sendt rundt til forskjellige avdelinger i SAS

Det fremgår av klagen at klager krever erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter, samt erstatning eller refusjon på annet grunnlag.

Klager ønsker å kunne få bestille samme type reise, eller få tilsvarende verdi av billetten refundert i enten Eurobonuspoeng eller utbetalt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt 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.

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

SAS har i e-post til klager om kanselleringen den 11.mai 2020 opplyst følgende: "Your flight has been canceled. SW39K. Due to the complexity of travel restrictions worldwide caused by COVID-19, you will not be automatically rebooked."

Utover dette er det ikke fremlagt opplysninger om årsaken til den konkrete kanselleringen.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - finner det ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at den konkrete kanselleringen i dette tilfellet skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. artikkel 5. punkt 3. Klager har derfor rett på standarderstatning med 600 euro.

Mindretallet - bransjerepresentantene - mener det er mest sannsynlig at den konkrete kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter i form av covid-pandemien og tilhørende restriksjoner på inn- og utreise til og fra USA, og at disse ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har som følge av kanselleringen fra flyselskapet, i tillegg krav på refusjon, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Nemnda legger til grunn klagers forklaring om at det har vært vanskelig å komme i kontakt med SAS for å be om refusjon eller bestille ny billett. Siden klager har krav på full refusjon mener nemnda at SAS må refundere klager bonuspoengene som ble brukt til å betale for reisen som ble kansellert.

Vedtaket er truffet med slik dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS betaler 600 euro til klager og refunderer Eurobonuspoengene som ble brukt til å betale for den kansellerte reisen.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Edvin Gagnes (Flyr)