

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.
Twist om sum. Berettigede forventninger.

Dato

22.08.2023

Saksnummer

2023-00277

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt følgende reise med SAS:

SK2861 - Bergen-København - kl. 06:00-kl. 07:20 - 18. juni 2022

SK777 - København-Athen - kl. 08:35-kl. 12:50 - 18. juni 2022

Den 17. juni 2022 får klager e-post fra SAS om at SK777 København-Athen hadde blitt kansellert og at klager ville bli omrutet.

Den samme dagen ble klager omrutet til følgende reise:

KL1190 - Bergen-Amsterdam - kl. 17:40-kl. 19:25 - 18. juni 2022

KL1581 - Amsterdam-Athen - kl. 21:20-kl. 01:25 - 18-19. juni 2022

Klager har, gjennom dialog med SAS, fått beskjed om at han har krav på 800 EUR i kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004. SAS sendte klager en voucher til verdien av 800 EUR. Klager ønsket heller penger istedenfor voucher og fikk til slutt utbetalt 3 114 NOK.

Klager hevder SAS selv har sagt at klager hadde krav på 8000 NOK etter deres behandling av saken. Det er ingen steder under klageprosessen hvor det fremkommer at et beløp i voucher vil være høyere enn ved en kontantutbetaling. Klager ble heller ikke opplyst om dette da han ønsket å endre fra voucher til kontant, verken over telefon eller mail. Selv hevder klager at andre medlemmer av sitt reisefølge, med akkurat samme opprinnelige reise og omdirigering som han, fikk utbetalt 8000 NOK kontant. Hvilken praksis SAS har internt, for hvorvidt man vil kompensere over satsene i forordningen, kan ikke klager som forbruker bebreides for. Klager har derfor lagt til grunn beløpet på 8000 NOK,

og hadde en berettiget forventning om at SAS skulle betale klager dette beløpet som erstatning for deres manglende leveranse av avtalen.

Klager krever 8000 NOK og forsinkelsesrenter fra 23. august 2022.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS bestrider kravene til klager.

Klager har blitt kompensert med standarderstatning for strekningen som klager reiste.

Det er 2 814 km mellom Bergen og Athen, hvilket berettiger klager til 400 EUR som klager har fått.

Summen på 8 000 NOK som klager har krevd er mest sannsynlig basert på at han først mottok en voucher til en verdi av 800 EUR. Dette er fordi en kupong gir dobbel verdi av faktiske penger.

Klager ba om å få sin kompensasjon i penger i stedet, og derfor var kompensasjonen 400 EUR.

SAS viser til vedlagt fil som viser betalingen utført 23. januar 2023. Da fikk klager 3 114 NOK. SAS har anerkjent at den første utbetalingen inneholdt en sum som var for liten. Flyselskapet har utbetalt ytterligere 1 596 NOK slik at klager skal få tilsvarende 400 EUR, samt 460 NOK i forsinkelsesrenter.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager har krav på standarderstatning og at dette er uomtvistet mellom partene. Spørsmålet for nemnda er hvilken sum klager er berettiget til å motta.

Nemnda finner det uheldig at klager først fikk beskjed fra SAS at han hadde krav på 800 EUR i kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004. Nemnda finner det også uheldig at klagers reisefølge skal ha mottatt 8 000 NOK kontant ifølge klagers opplysninger, da reisefølget bare hadde krav på 400 EUR i henhold til EU-forordning 261/2004.

Likevel kan ikke nemnda se at klager skal ha fått en berettiget forventning om å motta 8000 NOK for kanselleringen av flyvningen. Klager har etter forordningen krav på 400 EUR i kontanter på grunn av avstanden mellom Bergen og Athen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 punkt 1 bokstav b. Det er opp til klager og SAS å eventuelt inngå en avtale om utbetaling av voucher av dobbel verdi, men det er verken noe klager kan kreve eller SAS ensidig kan pålegge klager.

I denne saken kommer det frem av korrespondansen mellom klager og SAS at klager opprinnelig krevde standarderstatning i kontanter og ikke voucher. Klager har fra begynnelsen av klageprosessen hatt en berettiget forventning om å motta standarderstatning i kontanter, jf. klagers utfylling av klageskjemaet. SAS har feilaktig forsøkt utbetaling av voucher istedenfor kontanter, noe som ikke var klagers opprinnelige ønske og noe som klager ønsket rettet. Tilbudet fra SAS om 800 EUR må derfor ses i sammenheng med at dette var 800 EUR i voucher og ikke kontanter. Klager kan ikke ha hatt en rimelig grunn til å tro at SAS ville utbetale en sum over satsene i forordningen.

SAS har dokumentert at de har utbetalt korrekt sum av standarderstatning på 400 EUR, samt forsinkelsesrenter på 460 NOK.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)