

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (23.05.2023)

### Kommentar fra tjenesteyter:

SAS har uttalt at de ikke vil rette seg etter Transportklagenemndas vedtak i denne saken. SAS har begrunnet det med at det, ifølge SAS, er det teknisk umulig å gjennomføre omruting.

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om omruting av eksisterende tur-retur billett til samme destinasjon og serviceklasse, på dato som velges av klager selv, uten ekstra kostnad.

### Dato

17.02.2022

### Saksnummer

2021-01115

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise med SAS fra Oslo til Hong Kong via København med avreise 24. april 2020 og retur 1. mai. Den 10. mars 2020 mottok klager beskjed om at referanse P8HJZG ble kansellert.

Klager kontaktet SAS per e-post hvor han viste til informasjon fra SAS kundeservice om at det er mulig for han å booke om til senere datoer så lenge det er tilgjengelige billetter, og at SAS har lagt ned sin rute til Hong Kong. Klager presenterte derfor alternative reiseruter med Star Alliance partnere. SAS har i sitt svar til klager at det er mulig å ombooke, men at det i det konkrete forslaget til reiserute fra klager vil komme en poeng differanse på 65000 poeng samt skatter på ca 700 NOK.

Klager stiller seg undrende til at han må betale ekstra for å få en alternativ rute når SAS har lagt ned sin egen rute til Hong Kong. Etter klagers vurdering følger ikke SAS EU-direktiv 261/2004 og informasjonen som står på selskapets sine egne nettsider. Når det gjelder flyselskapets argument om at reglene er annerledes for bonusreiser, viser klager til at forordningen også gjelder for bonusbilletter utstedt under et frequent flyer-program.

Klager krever at SAS sørger for omruting av eksisterende tur-retur billett til samme destinasjon og serviceklasse, på dato som velges av klager selv, uten ekstra kostnad.

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

SAS har, til tross for gjentatte purringer fra sekretariatet, ikke kommet med tilsvarende svar til saken.

## **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. Flyselskapet SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Klagers reise fra Oslo til Hong Kong via København var betalt med EuroBonus-poeng. Forordningen kommer til anvendelse jf. artikkel 3 nr. 3.

Kansellering gir rett til standardkompensasjon med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerens har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 10. mars 2020 kl. 03.27, litt over to uker før avgang. Klager har derfor ikke krav på standardkompensasjon.

Ved kansellering har passasjerens valget mellom refusjon av den fulle billettprisen, omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår eller omruting på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsessted på en senere dato etter passasjerens eget valg, dersom det er ledige seter jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute kan strekke seg utover omruting innenfor eget selskap og samarbeidspartnere, jf. EU-kommisjonens veiledning av 15. juni 2016 punkt 4.2.

I dette tilfellet har SAS opplyst klager at det er mulig å booke klager om til en senere anledning, men at klager må dekke skatter og avgifter, samt mellomlegget i EuroBonus-poeng. Etter nemndas syn vil omruting som tilbudt av SAS ikke oppfylle forordningens krav om kostnadsfri omruting.

Nemnda anbefaler at SAS omruter klager kostnadsfritt i tråd med forordningens artikkel 8 nr. 1 bokstav c.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS omruter klager kostnadsfritt i tråd med forordningens artikkel 8 nr. 1 bokstav c.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)  
Gustav Norman (Forbrukerrådet)  
Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)  
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)  
Edvin Gagnes (Flyr)