

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av kostnader for oppgradering til samme type billettklasse som opprinnelig bestilt.

### Dato

23.01.2023

### Saksnummer

2022-01326

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, til sammen 4 personer, bestilte reise med SAS fra Oslo til New York med SK 901 den 28. desember 2021. Det ble bestilt to separate reiser, ettersom de hadde forskjellige returdatoer, men begge hadde SAS Plus billetter.

Klager mottok melding i november/desember om at ruten var endret til å reise via Stockholm med en stopover på ca. 2 timer og 15 minutter. Kort tid etterpå fikk klager en ny endring, samme rute, men da med kun 1 time stopover i Stockholm.

Klager ringte SAS og uttrykte bekymring over at det var for knapp tid i Stockholm, noe SAS avsto, og mente det var god nok tid. Klager fikk tilbud om å booke om reisen til direkteflyvning dagen etter, men grunnet ferieplaner og forhåndsbetalt hotellrom var dette ikke aktuelt.

Avgangen fra Oslo ble forsinket som følge av problem med bagasje, samt kø for de-icing. Klager ble forsikret om at SAS ville ta hånd om de 25 passasjerene som skulle fra Stockholm til New York. De ankom Arlanda 3 minutter etter at flyet til New York hadde tatt av. På Arlanda var det ingen SAS-ansatte ved gate, og klager kontaktet SAS Service Desk.

Klager fikk to alternativer, enten å returnere til Oslo og reise dagen etter, eller å overnatte i Stockholm. Det var liten villighet til å finne en rute med et annet Star Alliance selskap, men etter hardt press ble klager fortalt at de kunne bookes via Zürich med Swiss Air Lines. Klager kunne ikke få Pluss seter slik de opprinnelig hadde bestilt med SAS, siden Swiss Air Lines ikke hadde den type billetter. De kunne heller ikke oppgraderes til business class. Klager fikk en alternativ rute som innebar en forsinkelse på 7 timer.

I Zürich henvendte klager seg til Swiss Air Lines med forespørsel om en gratis oppgradering fra økonomi til business class. Dette ble avslått. Klager ønsket å bruke SAS bonuspoeng på en oppgradering av alle fire, og siden søke refusjon fra SAS. Dette ble også avslått, da SAS poeng ikke kunne benyttes i dette tilfellet.

Klager betalte SFR 609 per billett for å bli oppgradert til business class.

Klager krever standarderstatning, samt refusjon av utlegg for oppgradering.

### **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.

SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn

Klagers direktereise med reiseruten Oslo - New York den 28. desember 2021 ble rammet av en ruteendring, og ble ikke operert som direkteflyvning, men via Stockholm. Nemnda legger til grunn at utreisen ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse.

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10). Klager ankom endelig bestemmelsessted over tre timer forsinket.

SAS har ikke svart nemnda og dermed ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet. Klager har derfor krav på standarderstatning med 600 EUR pr. person, totalt 2400 EUR.

Klager ble booket om fra Stockholm via Zurich til New York med Swiss Air Lines. Klager hadde opprinnelig kjøpt SAS Pluss-billetter, men dette tilbyr ikke Swiss Air Lines. Slik nemnda forstår saken reiste klager med økonomiklasse mellom Stockholm og Zurich, og betalte selv 609 SFT pr billett for oppgradering fra økonomiklasse til business class siste strekning.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 10 nr. 2 bokstav c) at passasjerene har krav på 75 % reduksjon i billettprisen ved nedgradering. Det anbefales derfor at SAS refunderer 75% av billettprisen på utreisen.

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 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning med 600 EUR pr. person og refunderer 75% av billettprisen på utreisen.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Maricor Maglasang (American Express Travel)