

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever standarderstatning på 250 euro utbetalt og merkostnader på 3601 NOK refundert grunnet kansellering.

Dato

24.01.2023

Saksnummer

2022-01309

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS flyvning SK345 fra Værnes til Gardermoen den 07.04.2022 som en del av en code share med Turkish Airlines til Istanbul. Klager anfører at SAS kansellerte flyvningen dagen før avreise som var første del av en codeshare sammen med Turkish Airlines. Klager sjekket SAS sine nettsider straks etter at han mottok kanselleringen og så at det var ledige plasser på andre fly om morgenen den 07.04. Ettersom flyvningen til klager var en codeshare med videre flyvning antok klager at han ville få tilbud om ombooking til en av disse. Når klager sjekket nettsidene på nytt om morgenen den 06.04 var det ingen ledige seter hos SAS på flyvningene morgenen den 07.04. Klager kontaktet etter dette SAS da han regnet med at invitasjonen på melding om å sjekke inn på en kansellert flyvning kun var en "feil" i deres systemer.

Klager kontaktet reisebyrået sitt umiddelbart for å finne en løsning og fikk beskjed om at alle SAS fly var fulle og at klager måtte bookes om til en Norwegian flyvning. Reisebyrået måtte også endre hele billetten slik at klager ikke fikk "no show" i Trondheim ettersom dette ville medføre at OSL-IST automatisk ville bli kansellert. SAS ga ikke klager tilbud om alternativ flyvning. Som følge av et manglende tilbud om omruting valgte klager å bestille ny billett selv med Norwegian. Klager skriver at SAS avslo kravet hans om refusjon av den opprinnelige billetten og refusjon av merkostnadene til den nye billetten med Norwegian.

Klager krever 250 euro i standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 og 3601 i merkostander refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke levert tilsvar til nemnda.

Til klager skriver SAS at ettersom flyet til klager var under to timer forsinket til endestinasjonen er ikke selskapet pliktig å betale ut erstatning eller refundere billetten til klager.

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 ikke levert tilsvaret til nemnda. Etter nemndas forståelse tyder det som at SAS ikke har oppfattet situasjonen til klager. SAS skriver i tilsvaret deres til klagers anførsler at flyet til klager var to timer forsinket, mens det i realiteten ble kansellert.

Kansellering gir passasjerer 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. Kanselleringen skjedde under to uker før avreise og SAS har ikke dokumentert at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter. Klager har dermed krav på standarderstatning.

Nemnda bemerker at det er et codeshare-samarbeid mellom Turkish airlines og SAS i denne saken. Det er imidlertid SAS som sto for flyvningen hvor uregelmessigheten oppsto, og det er derfor SAS som det transporterende flyselskap som skal utbetale standarderstatningen satt til 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Ved kansellering har passasjerer uansett rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Klager har fremsatt krav om refusjon av hele det innbetalte beløpet for reisen han bestilte.

Det fremgår av opplysningene i saken at klager ikke ble tilbudt valget mellom refusjon eller omruting i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Klager har således krav på refusjon av flybilletten med SAS fra Trondheim til Oslo.

Det følger av fast nemndpraksis at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Klager har rett til omruting «snarest mulig». Det var viktig for klager å komme seg på flyet da klager skulle videre til Istanbul med mellomlanding i Oslo. Klager var avhengig av å komme seg til Oslo i tide for å rekke flyet til Istanbul. På grunn av det manglende omrutingstilbudet fra SAS mener nemnda at klager har krav på å få dekket merutgiftene knyttet til den nye billetten fra Trondheim til Oslo med Norwegian. Dersom klager har fått refusjon av utgiftene til den ubenyttede billetten fra Trondheim kommer denne til fradrag, da passasjerer ikke skal reise gratis.

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 250 euro og refunderer billettkostanden for den nye billetten fra Trondheim til Oslo.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Maricor Maglasang (American Express Travel)