

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrautgifter grunnet kansellering. Egen omruting med leiebil.

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-01680

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise SK4047 Oslo-Stavanger med avreise kl. 21:45 den 15. juli 2022 gjennom SAS. På grunn av pilotstreiken til SAS ble flygningen kansellert. Klager fikk ingen annen informasjon om SAS gjorde noe for å omrute klager. Klager satt i kø i flere timer uten å nå frem.

Klager har opplyst at hun var ansvarlig for et jobbmøte i Stavanger og måtte være i Stavanger på morgenen lørdag den 16. juli 2022 kl. 08:15. Klager sjekket om det gikk tog eller buss fra Oslo til Stavanger, men fant ingenting som var tilgjengelig. Klager booket derfor den billigste leiebilen og kjørte hele veien Oslo-Stavanger midt på natten for å rekke jobbmøtet lørdag morgen. Klager benyttet seg av Stavanger Taxi fra flyplassen fordi klager egentlig skulle bli hentet på flyplassen hvis flyet hadde gått fredag kveld, men det ikke var noen plass å hente da klager leverte leiebilen på Sola flyplass.

Klager pådro seg følgende kostnader som ønskes refundert:

Leiebil: 7 796,54 NOK

Taxi: 503 NOK

Drivstoff 1: 270,25 NOK

Drivstoff 2: 286,06 NOK

Totalt: 8 855,85 NOK

Klager har mottatt standarderstatning på 250 euro av SAS og fått dekket taxiregning på 503 NOK.

Totalt krav: 8 352,55 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har, tross oppfordring, ikke inngitt tilsvaer 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 ikke kommet med tilsvaer til nemnda.

Nemnda legger til grunn at SK4047 Oslo-Stavanger den 15. juli 2022 ble kansellert og at klager har mottatt standarderstatning på 250 euro og fått refundert transportkostnader med 503 NOK for taxiutgift.

Spørsmålet er om klager kan få refundert kostnadene for egen omruting med leiebil fra Oslo-Stavanger.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egen hånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen.

Klager har anført at hun ikke fikk noen informasjon om at SAS gjorde noe for å omrute klager. Klager satt i kø i flere timer uten å nå frem. Det var meget viktig for klager å rekke jobbmøtet morgenen etter og klager fant ingen annen rimelig løsning enn å bestille leiebil og kjøre hele natten fra Oslo til Stavanger for å komme frem i tide.

SAS har etter nemndas syn ikke overholdt omrutingsplikten. Omrutingsplikten begrenser seg ikke til eget selskap. Nemnda anbefaler derfor at SAS refunderer klagers utgifter til leiebil, det vil si både leiebilen og drivstoff. Nemnda legger til grunn at offentlig transport ikke var tilgjengelig så sent på kvelden og med så kort varsel, slik klager har opplyst. Klager måtte handle raskt for å omrute seg selv.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers leiebilutgifter med 8 352,55 NOK, fratrukket det som allerede måtte være refundert av opprinnelig billett.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)