

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever ekstra utgifter på tilsammen 44.561,24 NOK refundert grunnet kanselleringen.

Dato

25.01.2023

Saksnummer

2022-01605

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise fra Nice til Oslo den 09.07.2022 med SAS flyvning SK4706. Den 08.07.2022 fikk klager melding om at flyet deres hadde blitt kansellert. Klager ble gitt beskjed fra Sas at de ikke klarte å ombooke og finne et passende reisealternativ for alle 7 i reisefølget til klager. På grunn av dette bestilte klager nye flybilletter med Norwegian for 42 739,00 NOK med avreise den 09.07.22.

Klager har mottatt refusjon for den kansellerte flyvningen, men har enda ikke fått refusjon på 44.541,24 NOK som innebar ekstra utgifter knyttet til kjøp av nye flybilletter og mat. Klager forteller at de er villige til å godta refusjon av mellomlegget på 30.099 NOK fra SAS.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke levert tilsvaret til nemnda i 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. SAS har ikke levert tilsvaret til nemnda.

Det følger av fast nemndspraksis at nemnda kan ta opp spørsmål om standarderstatning på eget initiativ.

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 lagt ved dokumentasjon på årsaken til kanselleringen. Nemnda mener at det er sannsynlig at det var streik blant SAS' egne piloter som var årsaken til kanselleringen, og viser til at det følger av praksis fra EU-domstolen at streik blant egne piloter ikke anses som ekstraordinær omstendighet etter forordningen. Klager med reisefølge har dermed krav på standarderstatning.

Videre må det tas stilling til om klager med reisefølge har rett til refusjon av de ekstra utgiftene de er påført som grunnet kanselleringen

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen 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».. På grunn av det manglende omrutningstilbudet fra SAS mener nemnda at klager har krav på å få dekket merutgiftene knyttet til de nye billettene fra Nice til Oslo. Ettersom klager har fått refusjon av utgiftene til de ubenyttede billettene fra Nice, kommer denne til fradrag, da passasjerer ikke skal reise gratis. Klager betalte 42 739 NOK for nye billetter, og har fått refusjon for de kansellerte billettene med 14 462 NOK. Klager har krav på å få dekket mellomlegget med 28 277 NOK.

Videre har fremlagt krav om refusjon av utgifter til, mat da hun og reisefølget måtte måtte vente på flyplassen for den nye flyvningen. Slike utgifter skal flyselskapet dekke etter forordningen art 9. Nemnda mener derfor at SAS må dekke klagers rimelige utgifter knyttet til at klager måtte vente på den nye flyavgangen. Dette gjelder utgifter til mat og alkoholfri drikke med til sammen kroner 1 822,24 NOK for 7 personer for lunsj og middag. Nemnda mener at dette tapet er påregnelig for SAS.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klagers gis medhold og at SAS refunderer klager 30 099,24 NOK for ekstra utgifter, samt utbetaler standarderstatning.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)