

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om omruting til samme destinasjon på et senere tidspunkt etter kansellert reise.

Dato

17.04.2023

Saksnummer

2022-02281

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde i mars 2022 kjøpt SAS-billetter for to personer for en reise fra Oslo via København til Tokyo med utreise den 12. februar og retur den 16. februar 2023. reisen var betalt med SAS EuroBonus poeng og avgiftene med kredittkort. Den 26. september 2022 fikk klager beskjed om at reisen var kansellert fordi SAS antok at de ikke ville kunne fly over Russland i februar 2023.

Klager anfører at ruten likevel kan flys, men da med lengre reiserute, så dette er en forretningsmessig beslutning fra SAS. SAS nekter klager ombooking til samme destinasjon i businessklasse fordi billettene er betalt med EuroBonus poeng. SAS forholder seg ikke til EU-forordning 261/2004 og nekter å omrute klager til et senere tidspunkt fordi de selv ikke har frigitt EuroBonus -seter for salg. De hevder de har en intern regel som gjør at de ikke tilbyr omruting på seter som er kjøpt med slike poeng.

Klager krever ombooking av reisen til samme destinasjon på et annet tidspunkt i samme reiseklasse (Business).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har tross oppfordring ikke inngitt tilsvar 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, tredje ledd. Flyselskapet SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Klagers reise var betalt med EuroBonus poeng. EU-forordning 261/2004 kommer til anvendelse jf. artikkel 3 nr. 3. Klagers reise med utreise den 12. februar 2023 ble kansellert av SAS den 26. september 2022.

Kansellering gir rett til standarderstatning 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 passasjerene har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen mer enn to uker før avgang. Klager og hans medreisende har derfor ikke krav på standarderstatning. Det er heller ikke krevet.

Ved kansellering har passasjerene, uansett tidspunktet for når kanselleringen skjedde, 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.

Klager ønsker omruting på et senere tidspunkt. I dette tilfellet har SAS opplyst klager at det ikke er mulig å booke klager til samme destinasjon fordi det ikke er frigitt EuroBonus-seter på fremtidige flyvninger til Tokyo, samt at det videre ikke er mulig å booke om til vanlige seter fordi dette følger av vilkårene for EuroBonus reiser. SAS har svart klager at det eneste de kan gjøre er å refundere billettene.

Nemnda mener klager er blitt feil informert av SAS om sine rettigheter og at han har krav på å bli omrutet til et senere tidspunkt i tråd med forordningens artikkel 8 nr. 1 bokstav c. Dersom det ikke finnes ledige seter med SAS, plikter flyselskapet å omrute klager med andre selskap.

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 EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nr. 1 bokstav c.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)