

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (31.01.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Ifølge klager har ikke SAS fulgt opp nemndas vedtak

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

15.11.2022

Saksnummer

2022-01010

Tjenesteytere

Ethiopian Airlines

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (2 voksne og 1 spedbarn) hadde bestilt SAS Eurobonusbilletter for reise t/r Oslo - Mahe Island (Seychellene) 13. - 22. mai 2022. Flyvningene skulle gå via Addis Ababa med Ethiopian Airlines, og billettene var utstedt på SAS-dokument.

Den 14. februar mottok klager en epost fra SAS med informasjon om at returen var endret til 24. mai. Klager aksepterte denne endringen.

Dagen før avreise den 12. mai mottok klager en epost fra Ethiopian Airlines med informasjon om at returreisen den 24. mai var kansellert, og at klager var booket om til den 27. mai, tre dager senere. Flyvningen ble i tillegg nedgradert fra business til økonomi.

Klager pådro seg utgifter til hotell og mat i perioden fra 24. - 27. mai på Seychellene for til sammen kroner 14 825.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person, samt refusjon av utgifter kroner 14 825 (20 362,35 SCR, Seychelliansk Rup).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ethiopian Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Klager bes henvende seg til utsteder og eier av billetten, Scandinavian Airlines.

SAS har i det vesentlige anført:

SAS viser til fremlagt bookinghistorikk at klagers reise bestod utelukkende av Ethiopian Airlines flyvninger, og at noen av disse flyvningene ble kansellert og erstattet med nye.

Ved snakk om EU-kompensasjon og dekning av utgifter til forpleining er det transporterende flyselskap som er ansvarssubjekt. I dette tilfellet er transporterende flyselskap Ethiopian Airlines. SAS anser derfor at dette er en sak mellom klager og Ethiopian Airlines.

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.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Klager hadde en gjennomgående billett på SAS-dokument, og hans rettigheter etter EU-forordningen er da ikke påvirket av at hendelsen har skjedd utenfor EU med et etiopisk selskap. SAS er som følge av dette ansvarlig overfor klager. Klager har rett på standarderstatning for strekningen Addis Abeba - Seychellene med 400 Euro pr passasjer.

Klager krever refusjon av dokumenterte utgifter til hotell og mat i tre dager som følge av ruteendringen, forordningen art 9. Nemnda mener at selskapet skal dekke dette.

Klager har videre krevet erstatning for at hans returbilletter ble nedgradert fra business-til økonomiklasse. Nemnda mener at SAS er ansvarlig for å dekke differansen mellom businessbilletter, som klager har betalt for med bonuspoeng, og økonomibilletter. Det følger av EU-forordning art 10 2 b at klager har rett på 50% av billettprisen for den strekningen nedgraderingen gjelder.

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 klager gis medhold i krav om standarderstatning, forpleiningsutgifter og kompensasjon for nedgradering,

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Christine Alette Benum
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)