

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av mellomlegg til nye flybilletter grunnet kansellering.

Dato

27.06.2023

Saksnummer

2022-02908

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Personen klagen gjelder (1 person) skulle reise med SAS fra Oslo til Alicante via Stockholm den 11. juli 2022 (SK1571). Planlagt retur var den 28. juli. Utreiseflyvningen ble kansellert grunnet streiken. SAS har refundert billetten og utbetalt standarderstatning etter EU-reglement. Flyselskapet nekter imidlertid å refundere mellomlegget til ny billett. Flyselskapet har uttalt at siden klager kjøpte ny flybillett før SAS kansellerte, har han ikke krav på å få dekket mellomlegget.

Klager bemerker at den nye billetten ble kjøpt etter at streiken var i gang og kun fordi SAS hadde varslet om at avgangen hans ville bli rammet av streik (noe den også ble). Da avgangen ble kansellert fikk klager beskjed av SAS om at flyselskapet ikke kunne hjelpe til med ny flybillett. SAS forventet med dette at klager skulle sitte passiv og se på at ferien ble ødelagt.

Ny flybillett fra Norge til Spania kostet 3344 NOK. SAS har refundert opprinnelig billett pålydende 1476 NOK (Returreisen med SAS ble benyttet. Klager avbestilte returen på de nye billettene (Flex-billetter)). Det er fremsatt krav om at SAS dekker de resterende 1868 NOK i merkostnad for ny utreisebillett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda.

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 fremmet tilsvaer i saken.

Basert på sakens dokumentasjon legger nemnda til grunn at klagers utreise den 11. juli 2022 ble kansellert, og at formell beskjed om dette kom pr. e-post den 10. juli 2022.

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. Nemnda finner det overveiende sannsynlig at kanselleringen skyldtes pilotstreiken. Nemnda har i tidligere praksis konkludert med at denne ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet som fritar for ansvar til å utbetale standarderstatning. Basert på avstanden mellom Oslo og Alicante har klager rett på 400 EUR for kanselleringen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 punkt 1 bokstav b). Klager har opplyst at SAS har utbetalt standarderstatning. Dersom det er 400 EUR per person SAS har utbetalt, er dette kravet oppgjort.

Spørsmålet for nemnda er om klager kan kreve dekket sine merutgifter til egen omruting fra Norge til Spania.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom omruting eller refusjon av flybillettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at passasjerer kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Klager ble ikke tilbudt omruting.

Nemnda mener at flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 skal ha en rimelig sjanse til å omrute passasjerer før passasjerer eventuelt ordner omruting på egenhånd og krever dette dekket av selskapet. I denne saken er det imidlertid tydelig at SAS ikke klarte å tilby omruting. Det vises til e-post sendt til klager den 10. juli hvor det sto: "Unfortunately, we are unable to find a suitable alternative for you. During the summer season there are limited seats available on the market. This means that we are not able to find a new seat within the same time frame as your current booking".

Det følger av dette at klager har rett på dekning av egne omrutingsutgifter. Nemnda anbefaler derfor at SAS utbetaler 1868 NOK til klager.

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 utbetaler 1868 NOK til klager.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)