

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (01.11.2022)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager opplyser at han ikke får kontakt med selskapet.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede flybilletter

Dato

28.09.2022

Saksnummer

2022-00651

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt tur/retur billett fra Oslo til Alicante den 02.08.2020. Klager kunne ikke benytte seg av reisen da han fikk Covid-19. Norwegian kansellerte avreiseflyvningen og refunderte billettprisen for dette. Returbilletten med rutenummer SK4658 var med SAS, som nekter å refundere billettprisen til tross for at de også kansellerte flyvningen. SAS omrutet så klager til en annen flyvning som ville tatt 8-9 timer. Da klager fikk beskjed om kanselleringen og omruting den 01. august, ringte han straks til flyselskapet og ga beskjed om at denne flyvningen ikke passet samt at han ville ha reisen refundert. I telefonsamtalen mener klager at flyselskapet sa at dette ville gjennomføres, men at det tok litt tid.

Hadde klager benyttet seg av tilbudet skulle han hatt erstatning pga forsinkelse på mer enn 5 timer. Det er imidlertid irrelevant all den tid han ba om refusjon da SAS kansellerte hans opprinnelige flyvning.

Dersom SAS ikke hadde kansellert, og klager bare hadde avbestilt mener han at han da ikke hadde hatt et gyldig krav om refusjon, men i og med at flyselskapet kansellerte den opprinnelige flyvningen, mener klager at han har krav på full refusjon av flybilletten på 2650 NOK

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har til tross for gjentatte henvendelser fra sekretariatet ikke inngitt tilsvaret til Transportklagenemnda

Til klager har SAS sagt at klager var å regne som "no show" på flyvningen de hadde omrutet han til, og av den grunn ikke har rett på erstatning i henhold til EU-forordningen 261/2004

Nemnda bemerker

Etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 har reisende krav på refusjon av billett dersom dette velges fremfor omruting. Dette gjelder kun dersom flyselskapet kansellerer flyvningen

SAS kansellerte klagers returflygning, og tilbød klager omruting. SAS har ikke svart og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda legger til grunn at klager takket nei til denne, og da har han rett på refusjon for flybilletten. Nemnda anbefaler derfor at SAS refunderer klagers fulle billettutgifter for returbilletten med kr 2 650.

Klager fikk beskjed om omrutingen mer enn 14 dager før avgang, og klager har derfor ikke rett på standarderstatning.

Vedtak

Nemnda anbefaler at SAS refunderer klagers billettutgifter med kr 2 650

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)