

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering. Flyselskapet ville ikke omrute klager med en bestemt flyvning med annet flyselskap.

Dato

16.12.2021

Saksnummer

2021-00936

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med SAS mellom Tromsø og Stavanger, via Oslo. Utreisen var med SK4433 fra Tromsø til Oslo kl. 19.25 den 12. mai 2021 og videre med SK4051 fra Oslo til Stavanger samme dag, med ankomst i Stavanger kl. 22.40.

Den 29. april 2021 fikk klager beskjed om at SK4433 var kansellert. Klager ble tilbudt omruting med SK4411 og SK4025, slik at ny avgang fra Tromsø var kl. 10.20 den 12. mai, og ankomst i Stavanger var kl. 14.00.

Klager anfører at SAS hadde en alternativ flyvning fra Tromsø med avgang kl. 18.50 samme dag, SK4431, men denne var fullbooket. Imidlertid var det ledige plasser på WF627 via Bergen, og denne flyvningen hadde avgang kl. 17.10. Klager ba om å bli omrutet med denne flyvningen, men kundeservice avslo forespørselen. Klager valgte derfor å kansellere SAS-billettene og kjøpe nye billetter med Widerøe, med avgang dagen etter. Klager har forklart at billettene for Widerøe-flyvningen samme dag lå på rundt 5000 kroner én vei og at hun derfor valgte å ikke kjøpe disse.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaret i saken, på tross av anmodning om dette.

Overfor klager har SAS anført at SK4411 ble kansellert som følge av covid-19, og at de tilbød henne det beste mulige omrutingsalternativet.

Nemnda bemerker

SAS har ikke inngitt tilsvaer i saken. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn at klager ble informert om kanselleringen av SK4433 den 29. april 2021, noe som var 13 dager før avgang. SAS har ikke inngitt tilsvaer til nemnda og har således ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Klager har etter dette rett på 250 euro i standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Nemnda tar videre stilling til spørsmålet om klager har rett på refusjon av ekstraprøftene til nye billetter med Widerøe.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, 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.

Det er på det rene i dette tilfellet at klager ble tilbudt omruting av SAS. Spørsmålet er om omrutingstilbudet oppfylte kravet om omruting «snarest mulig», jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 bokstav a.

Vurderingen av flyselskapets omrutingstilbud avhenger av en helhetsvurdering der blant annet tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt kan spille inn. Som nevnt begrenser ikke omrutingsplikten seg til flyvninger med eget flyselskap alene. Passasjerer må imidlertid gi flyselskapet rimelig tid til å arrangere omrutingen. Dersom passasjerer kjøper nye billetter selv uten å avvente selskapets omruting, risikerer passasjerer å måtte dekke utgiften selv.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at SAS ikke har oppfylt plikten til omruting etter forordningen. I dette tilfellet ba klager om å bli omrutet med WF627 fra Tromsø, som hadde avgang kl. 17.10. Klager har forklart at det var ledige plasser på denne avgangen, men at SAS likevel ikke ville omrute klager med denne flyvningen. SAS har ikke imøtegått påstanden om at det var ledige plasser på Widerøe-flyvningen og har heller ikke oppgitt noen annen grunn til at det ikke var mulig å omrute klager med denne flyvningen. En omruting av klager med denne flyvningen ville ha medført at klagers avreise fra Tromsø kun ville ha blitt framskyndet med to timer, i stedet for ni timer. Flertallet kan således ikke se at SAS har godtgjort at de har oppfylt kravet om å

tilby omruting «snarest mulig». Videre mener flertallet at SAS heller ikke har dokumentert at de tilbød klager å reise på en senere dato jf. forordningens bokstav c.

Klager valgte imidlertid ikke å kjøpe billetter med denne flyvningen selv, og hun har forklart at som følge av at billettene for avgangen samme dag kostet rundt 5000 kroner én vei, valgte hun å kjøpe billetter med Widerøe dagen etter i stedet. Flertallet mener at som følge av at SAS ikke har oppfylt omrutingsplikten sin i tilstrekkelig grad, må SAS i dette tilfellet dekke merutgiftene klager hadde til å omrute seg selv.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at SAS har oppfylt omrutingsplikten, ved å tilby passasjerer omruting samme dag. Klager på sin side har ikke tatt hensyn til tapsbegrensningsplikten, når hun kjøpte en ny billett med en annet selskap til en høyere pris, fremfor å akseptere omrutingen. Klager bør da ta denne kostnaden selv.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at SAS utbetaler 250 euro i standarderstatning og dekker utgiftene til de nye billettene med Widerøe, fratrasket eventuelt allerede refundert beløp for de ubrukte SAS-billettene.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 250 euro i standarderstatning og dekker utgiftene til de nye billettene med Widerøe, fratrasket eventuelt allerede refundert beløp for de ubrukte SAS-billettene.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)