

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter og dekning av utgifter til overnatting/måltid som følge av kansellering

Dato

15.03.2024

Saksnummer

2023-00847

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Fem personer skulle reise med SAS den 28. juni 2022 fra Bergen til Oslo, og videre neste dag til Roma.

Natt til 29. juni mottok klager melding om kansellering av SK4713 fra Oslo til Roma 29. juni. Klager kontaktet SAS og ble booket til ny avgang den 30. juni, men også denne avgangen ble kansellert. Klager kontaktet SAS, og fikk beskjed om at det ikke var ledig plass på fly før tidligst 5. juli, men at de burde reise til Gardermoen for å snakke med SAS på stedet, da de hadde bedre oversikt. Klager fulgte rådet, tok tog til Gardermoen, men fikk samme beskjed der, og ble da anbefalt å søke om refusjon av reisen.

Klager sendte krav om standarderstatning, refusjon av ubenyttede flybilletter, ubenyttet forhåndsbestilt innkvartering i Italia, tog billetter tur-retur Gardermoen, samt refusjon av utgifter i forbindelse med privat innkvartering i 2 døgn på Strømmen. Da klagen gjaldt to kanselleringer, måtte klager sende to separate klager til SAS, og måtte av den grunn få to kvitteringer på sitt private opphold.

Klagers gjenstående krav er nå kun refusjon av 1 døgn privat innkvartering, og refusjon av de ubenyttede flybillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har tidligere mottatt til sammen 27 267 kroner i erstatning, som var 400 euro per person for den første kansellerte flyvningen, 6300 kroner for privat innkvartering med alle måltider inkludert, og 356 kroner for togbilletter.

SAS vil i tillegg utbetale til sammen 35 180 kroner, som er 400 euro per person for den andre kansellerte flyvningen, og 11810 kroner for de tapte nettene på innkvartering.

Når det gjelder krav om tilleggskostnaden på 6400 kroner, ber SAS om en forklaring på hvorfor dette beløpet finnes på to kvitteringer hvor dagene også overlapper hverandre.

Nemnda bemerker

Nemnda vil vurdere om klager har rett på refusjon av flybillettene og en overnatting med måltider i Oslo mellom 30. juni 2022-1. juli 2022.

Basert på partenes forklaring og sakens dokumentasjon legger nemnda til grunn at klager med reisefølge ikke benyttet flybillettene sine grunnet to påfølgende kanselleringer av segment nr. 2 på utreisen (Oslo-Roma). Det legges ut fra det samme til grunn at klager under oppmøte på Oslo Lufthavn inngikk avtale med SAS om at klager skulle motta full refusjon av flybillettene.

Ved kansellering har passasjerens valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav a, jf. artikkel 8. Retten til refusjon gjelder for den del eller de deler av reisen som ikke har funnet sted, men også for den del eller de deler som har funnet sted dersom flyvningen ikke lenger har noen hensikt i forhold til passasjerens opprinnelige reiseplan. En skal dersom det er aktuelt også få tilbud om en returflyvning snarest mulig til det første avgangsstedet. I tillegg til dette har passasjerens rett på å få dekket måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9 punkt 1. bokstav a).

Endelig destinasjon i henhold til bookingen var Roma. Klager fikk ingen tilbud som tillot dem å reise videre fra Oslo mot sin endelige destinasjon. Klager ble imidlertid ombooket kostnadsfritt med retur til Bergen dagen etter. Slik nemnda ser det har klager rett på refusjon av hele billettprisen, både de deler av reisen som ikke fant sted og den delen av reisen som fant sted. Flyvningen som ble benyttet (Bergen-Oslo) hadde ikke lenger noen hensikt i henhold til opprinnelig reiseplan, som var til Roma. Nemnda anbefaler at SAS refunderer flybillettene i sin helhet i henhold til forordningens artikkel 8. nr. 1 bokstav a

Når det gjelder forpleiningen i Oslo mellom 30. juni 2022-1. juli 2022, mener nemnda at klager har rett på dekning av denne i henhold til artikkel 9 nr. 1 bokstav a) og b) første strekpunkt, jf. artikkel 5 punkt 1 bokstav b). Retten til å få dekket overnatting/måltider gjelder i påvente av omruting/returflyvning.

Klager har etter nemndas syn i tillegg krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven § 2 regnet fra 30 dager etter at klager sendte SAS skriftlig påkrav med oppfordring om å betale, dvs. for kravet om refusjon av billettpris senest fra 30 dager etter at kravet ble fremsatt i e-post 11. juli 2022. For de 6300 kronene knyttet til overnatting/måltider, løper forsinkelsesrenter fra 30 dager etter 1. mars 2023.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer flybillettene (19329 NOK), samt overnattingen/måltidene mellom 30. juni-1. juli (6300 NOK).

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)