

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av billetter som følge av endret rutetid.

Dato

19.10.2022

Saksnummer

2022-00934

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise tur-retur med SAS fra Oslo til Roma den 18.- 21. april 2022. Samlet billettkostnad var kr 3 686. Klager mottok melding den 5. mars 2022 om at opprinnelig avgang fra Oslo kl. 09:05 ble endret til kl. 07:05. Klager ønsket da ikke å reise, valgte å benytte seg av tilbudet om refusjon som ble gitt av SAS, og fulgte oppfordringen i e-posten fra SAS om å foreta kanselleringen via «My booking».

Klager har kun mottatt refusjon på 1166 kroner. Klager mener dette ikke svarer til melding de mottok om refusjon, og heller ikke til «SAS-regler og vilkår» pkt.11.1.2, om rett til refusjon der endring av flytid ikke er akseptabel for kunden.

Klager krever refusjon av det resterende beløp, kr 2520.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

Nemnda bemerker

Klagers avgang ble fremskyndet med mer enn en time, og dette regnes etter EU-domstolens dom i sak C-146/20 som en kansellering. 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. Retten til standarderstatning faller bort dersom passasjerer får beskjed om innstillingen mer enn to uker før planlagt avgang. Klager ble i denne saken informert om kanselleringen den 6. mars 2022, mer enn to uker før planlagt avgang, og har derfor ikke krav på standarderstatning.

Forbrukerrepresentantene presiserer for ordens skyld at det bør fremgå tydelig av korrespondansen fra selskapet at det er snakk om en kansellering og hvilke rettigheter forbruker har som følge av dette, jf forordning 261/04 art 14.

Klager krever refusjon av billettene i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Klager har ved kansellering fra flyselskapet krav på full refusjon. Nemnda mener derfor at SAS må refundere klager den resterende delen av billettkostnaden, kr 2520.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klager kr 2520 for ubenyttede billetter.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)