

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr betalt for å endre flyvning.

Dato

26.01.2022

Saksnummer

2021-01302

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS fra Oslo til Stavanger den 21. august 2021 (SK4017). Planlagt avreisetidspunkt var kl. 10:30, med ankomst i Stavanger kl. 11:25. Returen var den 22. august kl. 14:20, med ankomst i Oslo kl. 15:10.

Dagen før avreise ble klager klar over at SAS hadde endret avreisetidspunkt. Flyet skulle nå gå fra Oslo kl. 16:20 istedenfor kl. 10:30. Klager ringte kundeservice, men ga opp etter å ha forsøkt å komme gjennom i 30 minutter.

Siden klager skulle i bryllup måtte han endre billetten og betale et mellomlegg på 932 kroner. Klager krever dette utlegget tilbakebetalt. Ved å endre avreisetidspunkt uten klagers samtykke, har SAS begått et kontraktsbrudd. Klager mener også at endringen må anses som vesentlig, da han ble ombooket fra et morgenfly til et kveldsfly. SAS kunne ha booket om klager til flyvningen som var nærmest hans opprinnelige avgang.

Klager aksepterte endring av returen, men ikke for utreisen den 21. august. Klager har heller ikke registrert at SAS har forespurt en slik endring. Dersom dette hadde vært tilfellet hadde ikke klager hatt noe problem med å akseptere morgenflyet som han til slutt måtte betale ekstra for å ta.

Klager mener det foreligger en mangel som berettiger til erstatning jf. forbrukerkjøpsloven.

SAS sitt eneste svar i saken har vært at de ikke kan refundere servicegebyr ved endring av billett.

For det første er det ikke rettslig relevant hva SAS kaller innbetalingen som måtte foretas for å endre avreisetidspunktet. For det andre kan man ikke kamuflere det som reelt

sett er et tilleggsvederlag som noe annet for å unngå erstatning for kontraktsbrudd. Videre kan ikke SAS bli hørt med at det koster 932 kr for å endre en billett via deres datasystemer, og at det derfor er et servicegebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Kansellering gir passasjeren 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 i tilfeller hvor passasjeren har blitt opplyst om kanselleringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Når det gjelder endringen på returreisen har klager forklart at han ble informert om dette pr. mail den 9. juli 2021. Klager ble dermed informert om endringen mer enn to uker før avreise, og har således ikke krav på standarderstatning for kanselleringen av denne.

Når det gjelder endringen på utreisen anfører klager at han ikke har akseptert denne. Klager har heller ikke registrert at SAS har forespurt en slik endring.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 4 er det flyselskapet som sitter på bevisbyrden med hensyn til om og når passasjeren er blitt opplyst om at flyvingen skulle innstilles. SAS har ikke fremmet tilsvaer i saken. Nemnda legger dermed klagers opplysning om at han ble kjent med kanselleringen dagen før avreise til grunn. SAS har ikke fremmet tilsvaer hvor det redegjøres for/dokumenteres rundt årsaken til kanselleringen. Nemnda anser det derfor heller ikke som godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener klager med dette har rett på standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Ved kansellering har passasjeren rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Klager har anført at han ble booket om til en flyvning samme dag, men på kveldstid. Dette passet ikke klager, da han skulle i et bryllup. Klager forsøkte å komme i kontakt med SAS uten hell.

I vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting snarest mulig i henhold til artikkel 8 er det flere forhold som må tas i betraktning (tilgjengelige flyvninger, tid

m,m.). Passasjerens personlige behov for å ankomme til et bestemt tidspunkt vil også kunne være relevant. Klager skulle i et bryllup, og hadde behov for å reise med en morgenflyvning. SAS har ikke svart nemnda, og har således ikke redegjort for hvorfor klager ikke ble omrutet til morgenflyvningen som gikk omtrent samtidig med klagers opprinnelige flyvning. Nemnda anbefaler med dette at SAS refunderer kostnaden klager måtte betale for denne omrutingen, nærmere bestemt 932 NOK.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro, samt refunderer 932 NOK til klager for omrutingen.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)