

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om omruting til samme destinasjon på et senere tidspunkt etter kansellert reise.

Dato

17.04.2023

Saksnummer

2022-02613

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med SAS og skulle reise fra Trondheim via Bergen og København til Tokyo den 18. oktober med returreise den 24. oktober 2021. Billetten var betalt med SAS EuroBonus poeng og kredittkort.

Den 9. september 2021 mottok klager en e-post fra SAS om at det var en ruteendring på reisen slik at avreise nå var 20. oktober og returreise 25. oktober 2021. Deretter mottok han en ny e-post den 15. september om at reisen var kansellert og at omruting ikke var mulig på grunn av covid-19-pandemien. Klager tok kontakt via e-post med SAS den 23. september, informerte om at reisealternativet han ble tilbudt den 9. september ikke passet og spurte hva alternativene nå var på bakgrunn av informasjonen i e-posten av 15. september. Han fikk tilsvaret at han måtte kontakte dem per telefon for å sjekke alternativene.

Deretter, den 13. oktober, fikk han enda en e-post med informasjon om at omruting var ok likevel med avreise den 20. oktober retur den 25. oktober. Klager tok kontakt per telefon med kundeservice den 18. oktober, men fikk til svar at de måtte sjekke med EuroBonus avdelingen og at klager skulle ringe dem opp igjen dagen etter. På nettsidene til SAS så klager at reisealternativet han fikk informasjon om den 9. september fortsatt lå inne. Han skrev derfor samme dag at dette fortsatt ikke passet og siden dette alternativet gjaldt avreise om et par dager ville han kontakte SAS dagen etter for å finne nye datoer. Da han tok kontakt dagen etter fikk han beskjed om at det er et absolutt vilkår for ombooking at det finnes tilgjengelige EuroBonus billetter på de datoene han ønsket å reise.

Klager sendte så en e-post og anførte at han har rett til omruting av reisen dersom det finnes ledige seter. Klager ønsket omruting med avreise 1. oktober og retur 8 oktober 2022 og viste til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nr. 1 bokstav c, samt at rettigheten til

omruting også gjelder EuroBonus billetter, jf. artikkel 3 nr. 3. Klager mener SAS sitt eget vilkår om at det må være tilgjengelige EuroBonus billetter er ulovlig. Han fikk til svar at de ikke kunne booke han om til annet en EuroBonus-plasser og at det var for tidlig å booke en slik billett for oktober 2022. Slike billetter blir vanligvis lagt ut 330 dager før avreise. Han kunne få billetten refundert, alternativt forlenge gyldigheten på den.

Den 11. november 2021 ga klager SAS beskjed om at han ville bringe saken inn for Transportklagenemnda, men at han ville vente til en tilsvarende sak i nemnda var avgjort. SAS svarte han deretter at siden reisedatoene var passert, kunne han nå kun få refusjon av billetten.

Klager krever kostnadsfri ombooking til samme destinasjon og på samme serviceklasse, på datoer som velges av klager, forutsatt at det er tilgjengelige seter – uten vilkår om tilgjengelige bonusbilletter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Flyselskapet SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Klagers reise var betalt med EuroBonus poeng. EU-forordning 261/2004 kommer til anvendelse jf. artikkel 3 nr. 3. Klager har i denne saken fått melding om ruteendring, kansellering og deretter at ruteendringen han opprinnelig fikk tilbud om fortsatt gjaldt. En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerens har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen mer enn to uker før avgang. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning. Det er heller ikke krevet.

Ved kansellering har passasjerens, uansett tidspunktet for når kanselleringen skjedde, valget mellom refusjon av den fulle billettprisen, omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår eller omruting på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsessted på en senere dato etter passasjerens eget valg, dersom det er ledige seter 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.

Klager ønsker omruting på et senere tidspunkt. I dette tilfellet har SAS opplyst klager at det ikke er mulig å booke klager til samme destinasjon fordi det ikke er frigitt EuroBonus-seter på fremtidige flyvninger til Tokyo, samt at det videre ikke er mulig å booke om til vanlige seter fordi dette følger av vilkårene for EuroBonus reiser. SAS har svart klager at det eneste de kan gjøre er å refundere billetten.

Nemnda mener klager er blitt feil informert av SAS om sine rettigheter og at han har krav på å bli omrutet til et senere tidspunkt i tråd med forordningens artikkel 8 nr. 1 bokstav c. Dersom det ikke finnes ledige seter med SAS, plikter flyselskapet å omrute klager med andre selskap.

Nemnda anbefaler at SAS omruter klager kostnadsfritt i tråd med forordningens artikkel 8 nr. 1 bokstav c.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS omruter klager kostnadsfritt i tråd med EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nr. 1 bokstav c.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)