Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av hotellutgifter grunnet ruteendring.

Dato

15.12.2021

Saksnummer

2021-01289

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt reise med SAS t/r Oslo - Longyearbyen for reise 14. - 18. august 2021. Den 9. juli ble klagers utreise den 14. august kl 08.20 flyttet til den 15. august kl 10.00. Da dette medførte et døgn forkortet opphold, besluttet klager å kansellere reisen. Hun har mottatt full refusjon av flybillettene.

Klager hadde kjøpt hotellovernatting på Basecamp Spitsbergen Hotel via SAS sine nettsider. Pris kroner 7 666,92 for fire netter.

Klager krever også hotelloppholdet refundert fra SAS.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 9. juli ble klagers utreise kansellert, og hun ble booket om til ny flyvning dagen etter. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da ruteendringen oppstod mer enn to uker før avreise.

Klager krever refusjon av forhåndsbetalt hotell. Slike utgifter reguleres ikke av forordningen, luftfartsloven eller Montrealkonvensjonen.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av hotellutgifter.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og Longyearbyen ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår. Klager valgte å kanseller reisen og har mottatt refusjon av de ubenyttede flybillettene.

Klagers krav er refusjon av forhåndsbestilt hotell på Svalbard. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen. Selskapet er i imidlertid i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda mener at flyselskapet er ansvarlig for å dekke klagers overnatting fra 14. august til 15. august etter luftfartsloven § 10-20. For de øvrige overnattingene er flyselskapet ikke ansvarlig. Det vises til at flyselskapet booket om klagers flyvning til dagen etter, og at det var klager selv som valgte å ikke reise.

Nemnda anbefaler at SAS dekker klagers utgifter til overnatting fra 14. august til 15. august.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS dekker klagers utgifter til overnatting fra 14. august til 15. august. For øvrig gis klager ikke medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)