

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og refusjon av utgifter til forhåndsbestilte reserverte seter og frokost.

Dato

16.05.2023

Saksnummer

2022-01580

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre passasjerer) bestilte den 11. mars 2022 t/r Stavanger-Oslo-Kirkenes som hadde utgående reise den 24. juni 2022 og returreise 4. august 2022. Den 22. juni 2022 får klager beskjed fra SAS om at flyvning SK4004 Stavanger (SVG) - Oslo (OSL) er kansellert. Klager fikk ingen nærmere informasjon fra SAS om eventuell omruting. Klagers reise gikk til utlandet og transport fra Kirkenes var forhåndsbestilt. Klager måtte derfor omrute seg selv sent på kvelden den 22. juni 2022 og valgte et fly som gikk kl: 06:05 samme dag for å komme frem til Kirkenes som planlagt.

Med den opprinnelige billetten hadde klager bestilt reserverte seter og frokost på flyet som klager ikke fikk da klager måtte omrute seg selv.

Klager har fått refundert 5 212 NOK for flybillettene, men krever refundert utgiftene for ubenyttede reserverte seter og frokost, samt standarderstatning.

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.

SAS har ikke kommet med tilsvaret til nemnda.

SAS har svart klager direkte og refundert 5 212 NOK for flybillettene. SAS hevder at klager ikke hadde en forsinkelse på mer enn 3 timer og at det derfor ikke kan kreves standarderstatning.

Nemnda legger til grunn at SK4004 fra Stavanger til Oslo med avreise den 24. juni 2022 ble kansellert og at det ikke var noen forsinkelser i denne saken. Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, eller med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer fikk informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. SAS ga beskjed om kanselleringen den 22. juni 2022, altså to dager før avreise. SAS har ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Avstanden ved beregningen av standarderstatning skal beregnes på bakgrunn av det siste bestemmelsesstedet der nektet ombordstigning eller innstilt flyvning fører til at passasjerens ankomst forsinkes i forhold til planlagt ankomsttid, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 1 annet ledd. Avstanden skal måles etter metoden for storsirkelrute (ortodromisk rute), jf. bestemmelsens fjerde ledd, dvs. den korteste avstand mellom to punkter på jorden. Nemnda viser i denne forbindelse også til EU-domstolens dom i sak C-11/11 (Folkerts) der en "reise" eller "journey" omfatter turen fra opprinnelig avgangssted til endelig bestemmelsessted.

Avstanden mellom Stavanger og Kirkenes, som utgjør klagers reise i dette tilfellet, er etter storsirkelmetoden over 1 500 kilometer, men under 3 500 kilometer. Klager har derfor krav på standarderstatning på 400 euro per passasjer, altså 1200 euro totalt, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 1 bokstav b. Det er ikke grunnlag for å redusere standarderstatningen i denne saken, fordi flyvningen ble kansellert, og klager ikke ble tilbudt omruting, jf. forordningen art 7 nr 2.

Det neste spørsmålet er om klager kan få refundert utgifter for ubenyttede reserverte seter til 357 NOK og forhåndsbetalt frokost på flyet til 170 NOK. Den fremlagte dokumentasjonen viser ikke tydelig at det er tilleggskjøp relatert til den angjeldende flyvningen, men SAS har ikke svart klager eller nemnda, og nemnda mener derfor at klager har sannsynliggjort i tilstrekkelig grad at kvitteringene er knyttet til den flyvningen som ble kansellert.

Klager har ved kansellering fra flyselskapet krav på full refusjon, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nr. 1. Nemnda anser både forhåndsbestilte reserverte seter og frokost som en del av den opprinnelige flybilletten. Nemnda mener derfor at SAS må refundere klager ubenyttede reserverte seter til 357 NOK og frokost til 170 NOK.

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

standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Benum fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 400 euro per passasjer, totalt 1200 euro, samt refunderer klager for ubenyttede reserverte seter til 357 NOK og frokost på flyet til 170 NOK.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)