

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter til omruting som følge av kanselleringer.

### Dato

01.02.2023

### Saksnummer

2022-01118

### Tjenesteytere

Seat24.no

Finnair

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter med Finnair for å reise med AY914 og AY141 fra Oslo til Bangkok via Helsinki den 3. april 2022. Planlagt ankomst i Bangkok var kl. 17.20 den 3. april. Klager skulle returnere med AY142 og AY915 den 2. mai. Klager betalte totalt 4407 kroner for disse billettene. Klager har anført at han den 25. mars 2022 fikk beskjed om at reisen var kansellert. Klager har fremlagt dokumentasjon på at utreisen var blitt endret til nye flyvninger og at ny ankomst i Bangkok var kl. 16.25 den 4. april 2022. Videre var flyvningen AY142 fra Bangkok til Helsinki den 2. mai 2022 kansellert, og klager viser til at flyselskapet ikke kunne tilby omruting.

Klager bestilte så billetter via Seat24 for å omrute seg selv fra Oslo til Bangkok. Utreisedatoen var fortsatt den 3. april 2022, og returdatoen var fortsatt den 2. mai 2022. Både utreisen og returreisen skulle gå via Stockholm, og flyvningene hadde Thai Airways-nummer. Flyvningen TG7185 fra Oslo til Stockholm den 3. april skulle utføres av SAS. Klager betalte totalt 6709 kroner for disse billettene. Dagen før avreise, den 2. april 2022, fikk klager beskjed fra SAS om at flyvningen SK484 fra Oslo til Stockholm den 3. april var kansellert. Klager anfører at han ikke ble tilbudt noen alternativer, og han fikk ikke hjelp verken av Seat24, Thai Airways eller SAS.

Klager kjøpte så nye billetter med Qatar Airways for å omrute seg selv til Bangkok, denne gangen via Doha. Utreisedatoen og returdatoen var de samme. Klager betalte 7269 kroner for disse billettene.

Klager mottok full refusjon av Finnair-billettene den 21. april 2022. Klager har videre oppgitt at han har mottatt delvis refusjon som oppgitt fra Seat24 (totalt 1945,15 kroner).

Klager krever i tillegg 600 euro i standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 og merutgiftene til nye flybilletter dekket.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Verken Thai Airways eller SAS har inngitt tilsvaret i saken, på tross av anmodning og purring.

Seat24 har i det vesentlige anført følgende:

Klager bestilte en tur-returreise for én passasjer fra Oslo til Bangkok, med mellomlanding i Stockholm, på reisebyråets nettside den 25. mars 2022. Reisen skulle gå den 3. april 2022, og returen var den 2. mai 2022. Flyvningene skulle utføres av Thai Airways og SAS.

Reisebyrået ser at klager ble informert av SAS om at den første flyvningen, fra Oslo til Stockholm, ble kansellert. Dette gjenspeiles dog ikke i det globale bestillingssystemet, og klagers flyvninger står som avgått som normalt. Det vises til fremlagt utklipp fra flyhistorikken i bestillingssystemet.

Siden klagers flyvning ikke ble kansellert, har flyselskapet registrert klager som no-show på reisen, noe som også er blitt registrert i det globale bestillingssystemet. På grunn av dette har klager fått beskjed fra reisebyrået den 2. april 2022 om at avbestilling og refusjon vil skje i overensstemmelse med flyselskapets billettvilkår, da dette var informasjonen som var tilgjengelig for reisebyrået. Siden flyvningen aldri er blitt registrert som innstilt i bestillingssystemet, har ikke reisebyrået kunnet se at flyselskapet innstilte flyvningen.

Klager har oppgitt at han ble henvist til flyselskapet og at reisen skal ha blitt kansellert da klager kontaktet SAS, men dette gjenspeiles heller ikke i bestillingssystemet, og klager ville ikke ha vært registrert som no-show på reisen dersom dette var tilfellet.

Den 29. april 2022 ble flyvningen mellom Bangkok og Stockholm berørt av en ruteendring, slik at ny ankomsttid i Stockholm ble 08.40 i stedet for 07.00. Da videreforbindelsen til klagers endelige destinasjon skulle gå fra Stockholm kl. 07.45, var hjemreisen dermed ikke mulig å gjennomføre. Reisebyrået sendte derfor en forespørsel til flyselskapet, og billettutsteder, Thai Airways, i forbindelse med krav om refusjon på klagers vegne. Reisebyrået fikk imidlertid til svar at siden klager ikke benyttet utreisen og ble registrert som no-show, var det ikke mulig å gi full refusjon. Det vises til fremlagt kopi av kommunikasjonen med Thai Airways.

Seat24 kan kun videresende penger når disse er mottatt fra flyselskapet. Den delvise refusjonen som er mottatt fra Thai Airways er blitt overført til klager, og som en goodwill er også administrasjonsgebyret refundert. Dersom flyselskapet gir ytterligere refusjon, vil disse pengene bli overført til klager.

Finnair har i det vesentlige anført følgende:

Klager har fremsatt krav om standarderstatning for kanselleringen/endringen av Finnairs flyvninger mellom Oslo og Bangkok, og han har også fremsatt krav om refusjon av nye billetter han kjøpte for å omrute seg selv.

Flyvningene ble kansellert/endret mer enn 14 dager før avreise og ble informert om i tide. Det var ikke mulig for Finnair å tilby en alternativ rute på dette tidspunktet i mars 2022.

Bestillingssituasjonen endret seg kontinuerlig. Bestillingssystemet søkte etter alternative ruter. Den globale situasjonen var svært utfordrende som følge av krigen i Ukraina og stengningen av russisk luftrom. Finnair forsøkte å overkomme problemet med lengre flytider og ved å finne nye ruter via Nordpolen eller andre steder.

Finnair kontaktet klager før reisen for å høre om klager ønsket å vente på en alternativ rute. Finnair forstår at ventetiden var frustrerende hvis reisedatoene ikke var fleksible.

Finnair har refundert billetten, og klager har informert om at beløpet er mottatt.

Finnair viser til nemndas avgjørelse i saken 2022-00552, der nemnda kom frem til at kanselleringen skyldtes forhold utenfor selskapets forhold og at selskapet derfor ikke var forpliktet til å utbetale standarderstatning.

### **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. Verken SAS eller Thai Airways har inngitt tilsvaret i saken.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager opprinnelig hadde billetter med Finnair for å reise fra Oslo til Bangkok via Helsinki den 3. april 2022 og returnere den 2. mai 2022. Klager har opplyst om at han den 25. mars ble informert om ruteendringer på utreisen og kansellering av returreisen.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Passasjerer har heller ikke rett på standarderstatning dersom passasjerer ble informert om kanselleringen mer enn 14 dager før avreise. Nemnda legger til grunn at klager ble informert om kanselleringen av returreisen mer enn 14 dager før avgang. Klager har

dermed ikke rett på standarderstatning for denne, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt.

Spørsmålet er om klager har rett på standarderstatning for ruteendringene på utreisen. Klagers opprinnelige flyvninger ble kansellert mindre enn 14 dager før avgang. Finnair har oppgitt at kanselleringen skyldtes stengningen av russisk luftrom som følge av krigen i Ukraina og at det ikke var mulig å tilby alternativ rute på det tidspunktet i mars 2022. Nemnda mener at dette må være å anse som ekstraordinære omstendigheter som fritar selskapet for plikten til å utbetale standarderstatning, selv om krigen i Ukraina oppsto allerede i februar 2022.

Nemndas flertall, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at det følger av EU-domstolens avgjørelse i C-74/19 at et flyselskap som påberoper seg en ekstraordinær omstendighet bare er fritatt fra plikten til å betale standarderstatning der de har «adopted appropriate measures» for å unngå konsekvensene av de ekstraordinære omstendighetene. Det følger av C-74/19 at det i dette ligger en plikt til å forsøke å omrute passasjerer med eget eller andre flyselskaper. Hvis flyselskapet ikke har forsøkt slik omruting, så har de heller ikke gjort de de kunne for å overvinne konsekvensene av de ekstraordinære omstendighetene. Flertallet kan ikke se at flyselskapet har forsøkt å omrute passasjerer i dette tilfellet. Flertallet legger videre vekt på at passasjerer har klart å omrute seg selv med et annet flyselskap, hvilket etter flertallets syn i dette tilfellet dokumenterer at omruting var mulig. Flertallet mener på denne bakgrunn at klager har rett på standarderstatning for den opprinnelige utreisen med Finnair, med 600 euro.

Mindretallet, bransjerepresentant Gagnes, mener at krigen i Ukraina er en ekstraordinær begivenhet, og at dette medfører at klager ikke har rett på standarderstatning.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Når en flyvning kanselleres, skal flyselskapet uansett gi passasjerer valget mellom omruting og refusjon, jf. artikkel 8 nummer 1. Det er på det rene at Finnair ikke tilbød klager omruting i dette tilfellet. Finnair har anført at dette ikke var mulig, men klager fant billetter til flyvninger med andre selskaper på samme datoer. Nemnda minner om at omrutingsplikten i henhold til EU-forordning 261/2004 ikke begrenser seg til omruting med eget selskap. Nemnda mener at Finnair således må dekke klagers mellomlegg til nye billetter med SAS og Thai Airways, som i dette tilfellet utgjør 2302 kroner.

Klagers nye reise med Thai Airways og SAS, kjøpt via Seat24, ble imidlertid også berørt av informasjon om en kansellering. Klager har fremlagt dokumentasjon på at SAS informerte om en kansellering av flyvningen SK484 fra Oslo til Stockholm dagen før avreise. Seat24 har anført at flyvningen i realiteten ikke var kansellert. Selv om flyvningen ikke faktisk var kansellert, så har klager fått beskjed om det og har derfor rettigheter som om flyvningen var kansellert. Han har derfor rett på standarderstatning med 600 euro fra SAS. Han fikk ikke noe tilbud om omruting, og har derfor krav på dekning

for sine egne utgifter til omruting. Klager har lidt et økonomisk tap pålydende 7269 kroner. Nemnda forstår det imidlertid slik at klager allerede har fått refundert 1945,15 kroner. Nemnda mener at SAS må dekke mellomlegget på 5323,85 kroner, i tillegg til standarderstatningen.

Bransjerepresentant Maglasang 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 Finnair utbetaler 600 euro i standarderstatning og 2302 kroner til klager for ekstrautgiftene til omruting, og at SAS utbetaler 600 euro i standarderstatning og 5323,85 kroner til klager for feilinformasjonen.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)