

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter som følge av kansellering.

Dato

24.01.2023

Saksnummer

2022-01861

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS den 17. juli fra Oslo via København til San Fransisco.

Klager mottok melding den 16. juli om at SK1455 fra Oslo til København var kansellert. Klager forsøkte uten hell å få hjelp av SAS til enten å booke om billetten, eller å få refusjon. Klager booket selv nye billetter for reise tidlig om morgenen den 18. juli med United Airlines, og bestilte hotellopphold ved flyplass fra 17.-18. juli 2022.

Klager krever standarderstatning, refusjon av utgifter på hotell og ny flybillett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaer 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. SAS har ikke levert inn tilsvaer i saken.

Klager har anført og fremlagt dokumentasjon på at hennes returreise den 17. juli 2022 fra Norge til USA ble kansellert av SAS.

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.

SAS har ikke fremmet tilsvaer til nemnda, og har saaledes ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slik nemnda oppfatter det skyldes kanselleringen mest sannsynlig pilotstreiken i SAS sommeren 2022. Nemnda har tidligere konkludert med at denne ikke gir ansvarsfritak for kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004, jf. f.eks. saksnummer 2022-01814 og 2022-01642. Nemnda mener klager med dette har rett på standarderstatning på 600 EUR grunnet kanselleringen.

Kansellering av en flyvning medfører også at passasjerene har krav på omruting eller refusjon av billetten jf. artikkel 5 jf. artikkel 8. Klager har anført at hun selv måtte skaffe ny hjemreisebillett. SAS har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda og imøtegått dette. Slik nemnda ser det ble klager med dette ikke tilbudt omruting av SAS. Nemnda anbefaler derfor at SAS refunderer klagers utgifter til ny flybillett med United Airlines. Nemnda bemerker imidlertid at klager ikke har rett på refusjon av economy-pluss tillegget, som klager har forklart at ble kjøpt for å få et bedre sete. Klager skal ikke reise gratis, og kan derfor ikke få full refusjon både av kansellert SAS-returreise og ny returreise med United Airlines. Til fradrag kommer derfor også eventuelt klagers opprinnelige returbillett dersom SAS nå har refundert denne.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9 har en også rett på dekning av overnatting i påvente av ny flyvning (dersom nødvendig med ekstra natt). Klager har fremlagt kvittering for hotellnatt pålydende 1295 NOK. SAS anbefales å dekke denne.

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 syv dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 600 EUR til klager i standarderstatning, samt utgifter til hotell (1295 NOK) og ny flybillett. Totalpris for ny flybillett (inkludert tillegg) var 1369,57 USD. SAS kan ved refusjon av denne utgiften gjøre fratrekk for 290 USD (economy-plus tillegg) og eventuelt allerede refundert beløp på ubenyttet returreise med SAS.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)