

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av ubenyttet billett.

Dato

15.02.2022

Saksnummer

2021-01585

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte i mars 2021 en tur-retur reise med SAS fra Oslo til New York den 18. juli 2021 med avgang kl.11:10. Klager mottok kun én melding fra SAS, og det dreide seg om at ny avgang fra Oslo nå ble endret til kl. 09:55 den 18. juli 2021.

Grunnet reiserestriksjoner med innreisenekt som følge av covid-19 avbestilte klager sin reise den 6. juli 2021, og søkte refusjon samme dag. Billetten kostet totalt 5421 kroner, og hun har fått refundert skatter og avgifter på til sammen 302 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

SAS sendte ut melding den 22. april 2021 om at den opprinnelige avgangen var kansellert, og at hun hadde 15 dager på seg til å avgjøre hvorvidt hun ønsket å reise en annen dato eller kansellere hele bestillingen. SAS skriver at klager avbestilte sin reise den 10. juni 2021. SAS har kun refundert skatter og avgifter i henhold til billettreglene. SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon, og rådet klager til å kontakte sitt forsikringsselskap.

Nemnda bemerker

Slik nemnda forstår det hadde klager opprinnelige utreise den 18. juli 2021 kl. 11.10. I april 2021 ble det foretatt en ruteendring slik at utreisen ble endret til samme dag, men med avreise kl. 09.55.

En ruteendring innebærer en kansellering dersom avreise blir fremskyndet med mer enn 1 time, eller dersom avreise blir utsatt med mer enn 3 timer jf. EU-dom i forente saker med saksnummer C-146/20, C-188/20, C-196/20 and C-270/20, Azurair and Others, in Case C-263/20, Airhelp, and in Case C-395/20, Corendon Airlines.

Ruteendringen i dette tilfellet innebærer derfor en kansellering, og i tråd med EU-forordning 261/2004 artikkel 8, skulle flyselskapet tilbud klager omruting og refusjon.

Klager hevder at hun, dersom hun hadde blitt tilbudt valget mellom omruting og refusjon, hadde valgt refusjon grunnet omstendighetene med pandemien. Dette understrekes for så vidt også ved at klager valgte å kansellere reisen hun ble omrutet til. Ved å unnlate å oppfylle forordningen ble klager frarøvet denne muligheten.

Nemnda mener derfor at SAS, for å oppfylle forordningen, må refundere klagers opprinnelig billetter.

Ettersom kanselleringen skjedde mer enn to uker før avreise, har klager ikke rett på standarderstatning jf. artikkel 5 nr 1 bokstav c.

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer hele billettprisen til klager.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer hele billettprisen til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)