

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter.

### Dato

28.03.2023

### Saksnummer

2022-01947

### Tjenesteytere

SAS

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager til sammen to personer kjøpte billett gjennom SAS, skulle reise med SK4406 fra Oslo til Tromsø og med WF974 fra Tromsø til Hammerfest den 28. juli 2022. Den 28. mai fikk klager en e-post om ruteendring fra SAS, men de klarer ikke finne alternative flyvninger i nærheten av reisedatoen til klager, og dermed ikke å booke de om.

Klager kjøpte seg nye billetter med Norwegian fra Oslo til Alta med avreise 28. juli til kr. 3098 og fra Alta til Hammerfest ble det kjøpt billett på hurtigbåten til kr. 662.

Det kreves refusjon av kostnadene utover kostnadene av de opprinnelige billettene på kr. 546. Totalt kreves kr. 3214.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Widerøe har i det vesentlige anført at det er noe uklart om Widerøe har en aktiv del her - men om klager mottar en ruteendring fra SAS, og likevel velger alternativ transport har klager krav på refusjon av reisen fra billettutsteder. Dette må klager ta med SAS.

### 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 inngitt tilsvaret til nemnda. Widerøe har anført at ruteendringen må klager ta med billettutsteder SAS.

Klager har beskrevet at SAS-flyvningen fra Oslo til Tromsø ble endret slik at det ikke var mulig å nå videreforbindelsen med Widerøe mellom Tromsø og Hammerfest (gjennomgående billetter). En ruteendring som dette innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid.

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers reise fra Oslo til Hammerfest ble kansellert mer enn to uker i forveien. Dette fremkommer i e-post til klager av 28. mai 2022. 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 passasjerene uansett valget mellom refusjon av billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8.

Slik nemnda oppfatter klager sin forklaring kunne ikke SAS hjelpe dem med en omruting som gjorde at de kunne komme frem til Hammerfest. Klager har beskrevet at SAS ikke ville ordne en senere avgang med Widerøe slik at de kunne komme frem til Hammerfest. SAS har ikke levert tilsvarende svar, og har således ikke imøtegått klagers påstand.

Det følger av fast nemndspraksis og EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 at klager kan ha rett på omrutingsutgifter bekostet på egenhånd der flyselskapet ikke kan anses å ha tilbudt tilstrekkelig omruting i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Nemnda mener dette må gjelde i forestående sak.

Klager har beskrevet at hans omrutingsutgifter bestod av flybilletter pålydende 3098 NOK fra Oslo til Alta, samt billetter på hurtigbåten til 662 NOK fra Alta til Hammerfest. Nemnda anbefaler at SAS dekker disse omrutingskostnadene. Klager har beskrevet at SAS har refundert poeng, skatter og avgifter for SAS-bonus-billettene. Klager skal ikke reise gratis. Nemnda mener at SAS kan gjøre fratrekk for allerede refundert beløp for de ubenyttede SAS-billettene. Slik nemnda forstår klager har SAS også refundert poeng. Nemnda mener at det ikke blir riktig å gjøre fratrekk for refunderte poeng når klager skal ha dekket merutgiften ved omruting. Det riktige blir etter nemndas oppfatning å refundere klagers utgifter og eventuelt slette bonuspoengene.

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.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS dekker klagers omrutingskostnader (oppgitt til totalt 3760 NOK). Det kan ved refusjonen gjøres fratrekk for allerede refundert sum og verdi på eventuelt refunderte poeng.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)