

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av nye billetter grunnet kansellering.

Dato

27.03.2023

Saksnummer

2022-02370

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt reise t/r Oslo - Roma for reise 29. juni - 15. juli 2022 med SAS. Utreisen ble kansellert den 29. juni, og returen ble kansellert den 14. juli.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av nye flybilletter med Norwegian, kroner 15 466. Klager har mottatt refusjon av de opprinnelige flybillettene med SAS.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse 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 tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

SAS har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, eller at klager ble informert om ruteendringen mer enn to uker før avreise. Klager har etter dette rett på standarderstatning med 400 euro

per person i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt iii) for hver av kanselleringene, til sammen 1 600 euro.

Klager krever videre refusjon av utgifter til nye flybilletter.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjeren rett på dekning av mellomlegget mellom opprinnelig billett og ny billett med annet selskap.

Nemnda anbefaler etter dette at SAS refunderer klagers utgifter til nye flybilletter med Norwegian. De opprinnelige flybillettene som er refundert, kommer til fradrag.

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 utbetaler 1 600 euro til klagerne, samt refunderer deres utgifter til nye flybilletter med Norwegian. De opprinnelige flybillettene som er refundert, kommer til fradrag.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)