

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter som følge av kanselleringer. Refusjon i form av gavekort.

Dato

26.04.2024

Saksnummer

2023-01934

Tjenesteytere

Ving Norge AS

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Tre personer skulle reise 27. juni 2023 med SAS fra Bodø til Oslo og videre til Lisboa via Brussel med Brussels Airlines. Retur 11. juli via Frankfurt og Oslo med Lufthansa, og videre med SAS til Bodø. Billettene var gjennomgående, og ble bestilt gjennom Ving.

Ettersom det var mange kanselleringer av SAS-flyvninger på den tiden, kontaktet klager Ving et par dager før avreise, og spurte om dette ville ramme de også. Klager foreslo å kjøre bil til Oslo, men Ving regnet med at flytrafikken mest sannsynlig ville gå som normalt innen deres avreise.

Klager mottok melding fra SAS den 26. juni om at SK4113 fra Bodø til Oslo ble kansellert, uten at årsaken ble oppgitt. Klager forsøkte først å kontakte SAS, men uten hell. Deretter ringte klager Ving for å sjekke alternativ måte å komme til Oslo, for så å kunne fortsette reisen til Lisboa som planlagt. Ving rådet klager til å kjøpe alternativ billett fra Bodø til Oslo, ettersom Ving ikke ville kunne gjøre noe før mandag morgen den 27. juni. Klager kjøpte nye billetter fra Bodø til Oslo gjennom Norwegian, og betalte til sammen kr 11 196. Klager fikk benyttet de opprinnelige billettene fra Oslo til Lisboa.

Klager mottok melding fra SAS den 10. juli om at SK4116 fra Oslo til Bodø 11.juli var kansellert som følge av pilotstreik i SAS. Klager kontaktet Ving, og ble informert om at både Ving og SAS ville prioritere hjemreisende, og at de ville få hjelp på Gardermoen. Da klager ankom Gardermoen ble de tilbudt alternativ hjemreise med fly 7 dager senere, eller togreise 3 dager senere. Klager valgte, etter å ha avklart det hele med Ving, selv å bestille bussbillett den 11. juli til Mosjøen, og togbillett videre. Klager fikk en dag ekstra på reise, og ekstraavgifter på til sammen kr 19487.

Klager har mottatt standarderstatning av SAS, 400 EUR per person. Ving har først tilbudt å refundere den ubenyttede reisen Bodø-Oslo med SAS med til sammen kr 1374. Ving har senere tilbudt klager enten kr 2750 i form av kontanter, eller et gavekort på kr 5250. Klager godtok først gavekort, da hun ikke mener kr 2750 dekker flybillettene for tre voksne tur-retur Bodø-Oslo.

Klager krever refusjon av sine påførte ekstrautgifter tur-retur Bodø-Oslo, kr 19487. Klager ønsker å få utbetalt verdien på gavekortet i kontanter, da det er vanskelig å få brukt gavekortet på reiser til ønsket reisemål fra Bodø i den tiden klager ønsker.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving har anført følgende:

Dette gjelder en bestilling hos Ving av kun flybilletter. Reisens totale pris tur /retur var 18.165. Ving anfører at dette var kansellering av reisen på grunn av streik blant flyteknikerne og SAS avlyste reisen. Dette er en sak utenfor Vings kontroll.

Ving fikk informasjon den 26/6 at SAS flyet i bestillingen fra Bodø til Oslo ble avlyst og ettersom det var umulig å finne annen løsning ville Ving avlyse reisen i sin helhet og refundere hele billetten tur/retur.

Klager valgte allikevel å reise ved å kjøpe nye billetter selv fra Bodø til Oslo med Norwegian, og fra Oslo til Lisboa med Brussels Airlines.

Summen Ving har fått tilbake av flyselskapet for billetten Bodø Oslo, 1374 kroner.

Ved kjøp av flybillett hos Ving er det ikke slik at den reisende selv kan velge å gå på flyet på en annen flyplass enn der reisen starter selv om den første delen er avlyst. I dette tilfelle hvor Bodø – Oslo ikke kunne leveres, kan det ikke garanteres at videre reise er mulig på samme billett om en hopper på «flyet» der det har mellomlanding. Dersom en ikke er med flyet på utreisen vi i utgangspunktet hele reisen være avlyst.

Ving valgte å informere klager om at Ving informerer Brussel Airlines om at klager ønsker å benytte flyet videre, men at de ikke kunne garantere at det var mulig. Ettersom dette er kun fly billetter og ikke en pakkereise er det transportør og i dette tilfellet SAS som er ansvarlig. Vings mulighet er å refundere reisen da flyvning ikke var mulig. Ving gjentar igjen at her har klager valgt å reise på tross av at billett Bodø -Oslo og Oslo Bodø ble kansellert.

Ving har imøtekommet kravet og tilbudt refusjon av den delen av billetten etter å ha fått dette fra SAS, totalt kroner 1374.

Ved kjøp av gjennomgående billetter kan en ikke sammenlikne pris mellom en vanlig flybillett fra Oslo-Bodø -Oslo og en pris som er lagt inn i en billett klager har kjøpt hos Ving.

Ving valgte å tilby klager refusjon, $1374 \times 2 = 2750$ eller et gavekort på 5250. Klager valgte å motta gavekort.

SAS har anført følgende:

Klager krever refusjon av billetter som er utstedt av Brussel Airlines. I henhold til EU forordning 261/2004, må kravet rettes til dette flyselskap. SAS må få en bekreftelse fra Brussels Airlines som bekrefter hvilket beløp SAS skal utbetale.

Nemnda bemerkar

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Nemnda bemerkar at både klagers flyvning SK4113 fra Bodø til Oslo den 27. juni 2022 og klagers flyvning SK4116 fra Oslo til Bodø den 11. juli 2022 ble kansellert. Klager har fått standarderstatning på 400 EUR pr. person for en av de kansellerte flyvningene. SAS har ikke godtgjort at kanselleringene skyldes ekstraordinære omstendigheter og nemnda mener at klager har krav på standarderstatning for begge kanselleringene. Nemnda anbefaler derfor at SAS utbetaler standarderstatning på 400 EUR pr. person.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Nemnda legger til grunn at klager ikke fikk tilbud om omruting hverken på utreisen eller på hjemreisen.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen.

Ettersom SAS ikke har tilbudt klager omruting i tråd med forordningen, anbefaler nemnda at SAS dekker kostnadene til ny flybillett med Norwegian på utreisen, 11 196 NOK, og utgifter til buss og tog ved hjemreisen, 8 291 NOK, totalt 19 487 NOK

Klager fikk tilbud om refusjon av de opprinnelige billettene, 2750 NOK, eller et gavekort fra Ving på 5250 NOK. Klager valgte gavekort. Klagers utgifter til omruting overstiger beløpet på gavekortet. Nemnda mener at klager har krav på å få dekket sine tilleggsutgifter knyttet til omruting. Hun skal ikke reise gratis, og har da ikke krav på refusjon av de opprinnelige billettene. Hun har heller ikke krav på gavekort i tillegg til full refusjon av tilleggsutgifter. Nemnda mener at klager har krav på å få dekket sine tilleggsutgifter, og at hun må levere gavekortet tilbake.

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

standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning med 400 EUR pr person og erstatter klagers utgifter med 19 487 NOK.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Christine Alette Benum (Widerøe)