

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Spørsmål om erstatning for utgifter til egen omruting

Dato

14.02.2023

Saksnummer

2022-02100

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise med SAS fra Pisa til Oslo den 8. juli 2022 (SK4824 kl. 09:50-12:40). Den 7. juli 2022 fikk de imidlertid beskjed fra SAS om at flyvningen var kansellert. Klager hadde den 6. juli 2022 kjøpt flybilletter med Norwegian med 24-timers avbestillingsfrist (direkteflyvning den 7. juli). Dette fordi de antok at SAS-flyvningen ville bli kansellert, og billettene ble fort utsolgt. De tenkte at de da eventuelt kunne avbestille Norwegian-billettene dersom SAS-flyet likevel skulle gå. Klager skulle på jobb offshore mandag den 11. juli, og var avhengig av å komme seg hjem i tide.

I chatkorrespondanse med SAS ble det spurt spesifikt om det var problematisk at billettene var bestilt før formell kanselleringsbeskjed. Svaret fra SAS var at dette ikke var noe problem. Klager fikk den 7. juli melding fra SAS om at de hadde booket dem om til BA0605 fra Pisa til London, og videre med SK0810 (ifølge chatmedarbeider SAS Connect) fra London til Oslo (9. juli 2022). Klager har fremlagt kopi av chat med SAS og anfører at det står presisert i denne at dersom flyvningen skulle starte 24 timer etter opprinnelig avgang, så kunne en takke nei til denne uten å miste retten til å få refundert mellomlegget til reise booket på egenhånd. Klager poengterer at de brukte hele dagen den 7. juli på å lete etter informasjon og sitte i telefon- og chatkø med SAS for å være sikre på at de ikke kjøpte ny reise uten å få mellomlegget refundert.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning på 400 EUR per person i henhold til EU-forordning 261/2004, refusjon av opprinnelige SAS-billetter (4584 NOK), refusjon av mellomlegg til nye billetter (20788 NOK) og taxi fra Oslo Lufthavn natt til fredag den 8. juli (260 NOK). For sistnevnte har klager skrevet at nemnda kan se bort fra denne, da klager hadde planlagt shuttlebuss til Comfort Hotell Runway. Om flyet hadde landet på tid ville det kostet mellom 118-320 NOK.

Underveis i saksbehandlingen i Transportklagenemnda har klager fått svar fra SAS om at de vil få kompensert 400 EUR per person + 260 NOK for transportutgifter, totalt utbetalt 16972 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet noe formelt tilsvaer til Transportklagenemnda.

Til klager direkte har SAS skrevet at de dekker 400 EUR per person i standarderstatning og at de har refundert 260 NOK for transport (totalt 16972 NOK).

For klagers krav knyttet til alternativ transport mener SAS at klager ikke har rett på refusjon av dette, da SAS ombooket klager med reisefølge innen 72 timer fra opprinnelig planlagt flyvning.

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 tross oppfordring ikke fremmet tilsvaer i saken.

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 erkjent at klager med reisefølge har rett på 400 EUR per person. Klager har i tillegg fått medhold i kravet om refusjon av ekstrakostnaden på 260 NOK.

Spørsmålet for nemnda er klagers rettigheter til refusjon av flyreisen med SAS og mellomlegg til ny reise arrangert på egenhånd.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. 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.

I klagers tilfelle forstår nemnda det som at det å komme seg hjem var det viktigste for klager. Grunnet situasjonen med streiken var klager proaktiv og kjøpte nye billetter hos Norwegian (avreise en dag tidligere, med avbestillingsmulighet) før kanselleringsbeskjeden kom. Dette for å være sikre på at de hadde en mulig hjemreise. Klager måtte rekke sin jobb offshore.

Nemnda mener at flyselskapet må få en rimelig sjanse til å omrute passasjerer før passasjerer eventuelt ordner omruting på egenhånd og krever dette dekket av selskapet. Klagers avgang med SAS var planlagt den 8. juli 2022. Ifølge chatkorrespondansen med SAS den 7. juli fikk klager samme dag som kanselleringen beskjed om at de var omrutet via London den 9. juli 2022. I utgangspunktet mener nemnda at klager med dette ble tilbudt omruting i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Slik nemnda forstår det hadde klager imidlertid fortsatt mulighet til å avbestille Norwegian-billettene på det tidspunktet de fikk vite om SAS sitt omrutingstilbud. Han var likevel i tvil om de skulle velge disse eller den nye ruten med SAS. Kundebehandleren i chat skrev følgende til klager: "If you are rebooked to a flight that departs more than 24 hours of your original departure but cannot travel according to the new itinerary, you may book a ticket with another airline, take a train, bus, or rent a car. You must cancel your booking in My bookings / your travel agent before you make your own travel arrangement. We will reimburse the difference between your unused flight ticket and the alternative travel transportation. The new ticket or cost of alternative transportation must be in the same service class or same price range as your original flight ticket."

Basert på den ovenstående beskjeden fikk klager (sett sammen med den øvrige chatkorrespondansen mellom klager og SAS) og den uoversiktlige situasjonen med streiken, mener nemnda at klager i denne saken med rimelighet kunne forstå det som at han kunne avbestille SAS-billettene og reise med Norwegian-billettene isteden (og deretter få mellomlegget refundert). Nemnda anbefaler med dette at SAS refunderer klagers kostnader til nye flybilletter med Norwegian pålydende 25372 NOK. Slik nemnda forstår det har SAS ikke refundert klagers opprinnelige billetter med SAS, men dersom dette eventuelt er gjort i ettertid, kan SAS gjøre fratrekk for utbetalt sum for disse. Dette for at passasjerer ikke skal reise gratis.

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 refunderer klagers kostnader til nye flybilletter med Norwegian (pålydende 25372 NOK), med eventuelt fratrekk av allerede refundert sum for opprinnelige SAS-billetter dersom utført.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

