

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

23.01.2023

Saksnummer

2022-01829

Tjenesteytere

SAS

Swiss International Air Lines

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Oslo til Zürich den 6. juli 2022 med SAS, pris kroner 4 166. Billetten var kjøpt hos Swiss og utstedt på Swiss dokument, men flyvningen skulle opereres av SAS.

Den 5. juli ble klager informert av SAS om at flyvningen var kansellert, og han mottok ikke tilbud om omruting. Klager måtte kjøpe nye flybilletter via Frankfurt til CHF 534 per person.

Klager krever full refusjon av flybillettene. Klager har til nå kun mottatt NOK 388 av NOK 4 166 fra Swiss.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Swiss har i det vesentlige uttalt:

Klager bes henvende seg til opererende flyselskap SAS.

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. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

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. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning mellom Oslo og Zürich ble kansellert mindre enn 14 dager i forveien. Klager har derfor rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt iii), med 250 euro per person.

Det er opererende flyselskap som er ansvarssubjekter etter forordningen. EU-domstolen har påpekt at det samme også gjelder i de tilfellene der passasjerer har kjøpt billetten gjennom en formidler. Flyselskapet er i henhold EU-domstolen i disse tilfellene eventuelt henvist til å søke regress.

Klager krever refusjon av flybillettene. Ved kansellering har passasjerer 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 passasjerer rett på dekning av mellomlegget med den nye billetten med et annet selskap.

Klager ble ikke tilbudt omruting, og måtte kjøpe nye flybilletter til CHF 534 per person som var en høyere pris enn de opprinnelige flybillettene. Klager har etter nemndas syn derfor krav på refusjon av utgifter til nye flybilletter.

Nemnda anbefaler etter dette at SAS utbetaler standarderstatning til klager med 250 euro per person, samt refunderer hans utgifter til nye flybilletter. Allerede refundert beløp NOK 388 per person 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 standarderstatning til klager med 250 euro per person, samt refunderer hans utgifter til nye flybilletter. Allerede refundert beløp kommer til fradrag.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Maricor Maglasang (American Express Travel)