

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett samt ekstra bagasjekjøp grunnet forsinkelse.

### Dato

22.06.2022

### Saksnummer

2022-00113

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Molde med SK4515 kl. 06:35 via Oslo til Alicante den 30. september 2021 med SAS.

Det ble mottatt beskjed om kansellering i god tid – 27. juli - om at reisen ville bli flyttet til den 1. oktober, noe klager godtok.

Klager reiser fra Molde den 1. oktober og kjøper ekstra bagasje på flyplassen, men har ikke kvittering på dette kjøpet. Det skulle byttes fly i Oslo.

Det blir mottatt beskjed på e-post den 1. oktober 2021 at SK4673 fra Oslo til Alicante den 1. oktober blir kansellert og at hun blir booket om til annen flyvning. Nå er reiseruten Oslo til Kristiansand den 1. oktober og Kristiansand til Alicante den 2. oktober.

Klager var i kontakt med SAS og forklarte at denne løsningen ikke var mulig hvorpå hun fikk beskjed om å kansellere reisen.

Klager kjøpte så en ny billett med Norwegian fra Oslo via København til Alicante den 1. oktober.

Klager har tidligere vært i kontakt med AirHelp hvor hun har mottatt standarderstatning.

Klager krever å få dekket:

Utlegg til kjøp av ekstra bagasje kr. 690

SAS billetten kr. 3703

Norwegian billetten kr 6271, her er det betalt 3000 med CashPoints.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har etter at saken ble lagt til behandling i Transportklagenemnda, kommet med følgende tilsvarende:

SAS har utbetalt standarderstatning i forbindelse med kansellering av SK4673 den 1. oktober 2021 i sak 2053244. I tillegg er ubenyttet del av SAS-billetten (SUQZZ7) refundert med NOK 1 791.

Når det gjelder klagers krav om dekning av ny billett med Norwegian bestrider SAS dette med bakgrunn i at klager ble tilbudt ombooking på første ledige alternativ, som var via Kristiansand med ankomst Alicante 2. oktober 2021 kl. 20.00.

### **Nemnda bemerker**

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers reise mellom Molde og Alicante via Oslo ble påvirket av flere ruteendringer, og at klager har mottatt standarderstatning for kanselleringen samt fått refundert den ubenyttede SAS-billetten.

Klager krever refusjon av utgift til kjøp av ekstra bagasje, samt ny billett med Norwegian.

Nemnda legger til grunn at flyvningen ble kansellert. Ved kanselleringer fra flyselskapets side har klager rett på valget mellom omruting eller full refusjon, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Omrutingsplikten gjelder også med annet flyselskap, jf. EU-domstolen C-354/18. SAS har opplyst at de mener at omruting dagen etter er tilstrekkelig i henhold til forordningen. Nemnda er ikke enig i det, og mener at SAS er ansvarlig for å omrute klager med første tilgjengelige alternativ, som her var Norwegian, og i hvert fall når SAS ikke hadde tilgjengelig alternativ samme dag. Klager bestilte selv nye billetter med Norwegian. Nemnda anbefaler at SAS dekker klagers utgifter til nye billetter, med fradrag for den opprinnelige billettprisen ettersom klager ikke skal reise gratis.

Klager krever videre refusjon av utgift til kjøp av ekstra bagasje for flyvningen med SAS. Klager har ikke benyttet denne til Alicante og nemnda mener at SAS må erstatte klagers ekstra utgifter til dette.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS dekker klagers utgifter til nye billetter, med fradrag for den opprinnelige billettprisen, samt refundere klagers ekstra utgifter til bagasje

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

