

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon grunnet kansellering.

Dato

16.02.2021

Saksnummer

2020-01560

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle fly fra Kiev til London via Oslo den 25. februar 2020. Flyvningene var med SAS (SK4299 og SK811). SK4299 fra Kiev til Oslo ble kansellert, noe som medførte at de mistet sin videreforbindelse fra Oslo til London.

Klager anfører at været var perfekt på avgangstidspunktet. Det var andre flyvninger som gikk på samme tidspunkt.

Klager har anført at de ikke ble tilbudt omruting av SAS, og at de følgelig måtte kjøpe nye flybilletter på egenhånd. Dette kostet over 6000 UAH og klager krever dette dekket. Klager måtte også ta inn på hotell, men har ikke kvitteringen for dette. Klager har godkjent at saken viderebehandles uten kvitteringen. Det er i tillegg fremsatt krav om standarderstatning på 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvaer for Transportklagenemnda. Til klager har SAS svart at klager ikke er berettiget kompensasjon, ettersom kanselleringen skyldtes værforhold, nærmere bestemt en sandstorm. SAS skriver i tillegg at klager ble booket om til en alternativ flyvning samme dag, og at de ikke kan imøtekomme klagers krav om dekning av hotell.

Nemnda bemerker

SAS har ikke inngitt tilsvaer til nemnda. Nemnda treffer derfor vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd. Nemnda legger således til grunn at flyvningen SK4299 fra Kiev til Oslo den 25. februar 2020 ble kansellert.

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

SAS har i dette tilfellet ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. På bakgrunn av dette legger nemnda til grunn at klager har rett på standarderstatning etter forordningen. Korrekt utmålt beløp er 400 euro per person, jf. forordningens artikkel 7 punkt 1 bokstav b.

Ved kansellering har passasjerer også valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute kan strekke seg utover omruting innenfor eget selskap og samarbeidspartnere, jf. kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2.

Spørsmålet for nemnda er om SAS har oppfylt kravet til omruting «snarest mulig» jf. EU-forordning 261/2004 art 8 nr. 1 bokstav a.

Klager har opplyst at de ikke fikk assistanse fra flyselskapet, og måtte ordne nye billetter selv. I sitt avslag til klager har SAS skrevet at klager fikk omruting. Dette er imidlertid ikke nærmere dokumentert eller spesifisert for nemnda. Nemnda mener derfor at SAS ikke har sannsynliggjort at selskapet har oppfylt omrutingskravet i EU-forordning 261/2004. Klager har derfor krav på å få erstattet sine utgifter til nye billetter. Dersom SAS eventuelt allerede har refundert ubenyttede billetter, kan det gjøres fratrekk med denne summen, slik at mellomlegget dekkes.

Når det gjelder klagers utgift til hotell i ventetiden finner ikke nemnda denne utgiften sannsynliggjort da klager ikke har fremlagt dokumentasjon på disse utgiftene. Nemnda kan med dette ikke anbefale at klager får dekket noen utgift knyttet til dette.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 400 euro per person (til sammen 1200 euro), samt dekker klagers kostnader til nye flybilletter (6887 UAH - ukrainsk hryvnia). Det kan gjøres fratrekk for eventuell allerede refundert billettbeløp.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)