

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og ekstra utgifter grunnet pilotstreik hos SAS.

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-02993

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

SAS

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde flybillett med SAS og Turkish Airlines kjøpt gjennom Gotogate fra Kristiansand via Oslo til Istanbul den 19. juli 2022, han har retur den 2. august 2022. Det ble mottatt beskjed om kansellering av reisen fra Kristiansand til Oslo den 18. juli 2022.

Klager blir ikke ombooket og kjører bil fra Kristiansand til Oslo og kjøper seg ny tur retur billett med et annet flyselskap, billett fra Oslo til Istanbul 20. juli og retur 4. august. Bilen har stått parkert på Gardermoen og blir også benyttet for å komme seg tilbake til Kristiansand.

Klager krever:

1885,- parkering (Gardermoen)

2970,95,- km godtgjørelse (KRS - OSL - KRS)

315,2,- i bom utgifter (KRS - OSL - KRS)

3151,09,- for ny dyrere flybillett

890,- Overnatting

Totalt: 9212,24,-

Klager har mottatt 400 euro / 4098 kroner fra SAS i standarderstatning og 5110 fra Gotogate for flybilletten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

Turkish Airlines har anført at flyvningen som ble kansellert var med SAS og ber klager om å kontakte SAS om spørsmålet med erstatning.

Gotogate har anført at klager bestilte en tur/retur fra Kristiansand til Istanbul via Oslo og tilbake for én person på Gotogate sin nettside 19. mai 2022. Reisen, bestilt med Turkish Airlines og SAS, skulle etter planen ha avgang 19. juli 2022 og retur 2. august 2022.

Gotogate forstår at flyselskapets kansellering medførte at klager har pådratt seg ekstra kostnader som nå kreves tilbake som kompensasjon. Men, som klager bemerker, har Gotogate, allerede behandlet en refusjon, i samsvar med flyselskapets retningslinjer og våre reisevilkår.

I klagers dokumentasjon «Information.pdf» er det også klart at klagers krav om erstatning er rettet mot SAS, da klager skriver: «Derfor ønsker jeg opprette holde min klage mot SAS til dere oppriktig mener at dette bør SAS dekke.»

Marco Polo Travel AS, Gotogate, kan ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon på 9.212,24 kroner for utgiftene klager har pådratt seg som følge av kansellert flyvning med SAS.

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 tilsvaret i saken.

Nemnda legger til grunn at TK8279 operert av SAS fra Kristiansand til Oslo den 19. juli 2022 ble kansellert av SAS.

Kansellering gir passasjerer 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. Dette har SAS utbetalt klager.

Ved kansellering har passasjerer også valget mellom omruting eller refusjon av flybillettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Slik nemnda oppfatter saken så fikk ikke klager tilbud av SAS om omruting. 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.

Nemnda kan basert på sakens opplysninger ikke se at SAS tilbød noe passende omrutingstilbud til klager. SAS har ikke levert tilsvaret til nemnda og nemnda legger derfor klagers krav og dokumentasjon til grunn for beregningen. Nemnda anbefaler med dette

at SAS refunderer klagers ekstrakostnader med dyrere flybillett som ble kjøpt (3151 kr), parkering på Gardermoen (1885 kr), hotellovernatting (890 kr), kjørekostnader mellom Kristiansand – Oslo - Kristiansand (3286 kr) da dette er de omrutingsutgiftene klager har hatt.

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 erstatning til klager med 9212 kr for utgifter til omruting på egen hånd som følge av kansellering.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)