

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for merutgifter til omruting på grunn av kansellert avgang.

Dato

26.02.2020

Saksnummer

2019-02051

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, totalt tre personer, bestilte billetter fra Oslo til Dublin med SK4603 den 9. april 2019 kl. 11.00. Siden de bor et stykke fra Oslo lufthavn valgte de denne avgangen for å slippe hotellovernatting på flyplassen for å rekke en tidligere avgang. SAS gjorde en ruteendring som medførte at ny avgangstid ble kl. 07.00. Klager kontaktet SAS for å få endret dette til en senere avgang. Han fikk til svar at en senere avgang ikke var mulig, da den ble utført av et samarbeidende flyselskap og ikke av SAS direkte. De fikk deretter beskjed om at dersom de ikke ønsket den nye avgangstiden, måtte de avbestille og få pengene refundert.

De avbestilte derfor billettene og kjøpte nye med Norwegian i stedet, men da hadde billettprisene gått opp. Opprinnelige billetter med SAS Plus var inkludert loungetilgang. Dette måtte de kjøpe i tillegg hos Norwegian. Klager fikk avslag fra SAS da han krevde at SAS dekket merkostnaden for nye og tilsvarende billetter.

Klager krever mellomlegget for nye billetter samt prisen for loungetilgang erstattet med totalt 2886 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dessverre ble SK4603 kansellert den 30. oktober 2018. Klager med reisefølge ble omrutet til avgang fra Oslo klokken 7.00 via Stockholm med ankomst Dublin klokken 11.05. Reisefølget aksepterte ikke dette tilbudet. Bestillingen ble kansellert den 8. november og billettene ble deretter refundert. I henhold til EU-forordning 261/2004 har passasjerene valget mellom omruting eller full refusjon av billettene ved kansellering. Klager med reisefølge valgte full refusjon.

Med bakgrunn i ovennevnte kan ikke SAS imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Klagers bestilte den 29 oktober 2018 billett med avreise den 9. april 2019 kl. 11.00. Flyvningen ble kansellert dagen etter bestilling, den 30 oktober 2018. Klager ble varslet om kanselleringen kort tid etter. Klager og hans reisefølge har dermed ikke rett til standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Dette er heller ikke krevet.

Etter forordningens artikkel 8 nr. 1 har passasjerer ved kansellering rett til å velge mellom refusjon av billettprisen, omruting under sammenlignbare transportbetingelser til det endelige bestemmelsessted ved første anledning, eller omruting under sammenlignbare transportbetingelser til det endelige bestemmelsessted på en senere dato etter passasjerens valg - forutsatt ledig plass.

SAS tilbød omruting med avgang 9. april kl. 07.00. På grunn av ca. 3 timer bakketransport fra bopel til flyplass ønsket klager primært omruting til en flyavgang på formiddagen eller noe senere på dagen den 9. april 2019. SAS sa de ikke kunne tilby dette. Klager bestilte da den 6. november 2018 billetter med et annet selskap med samme avgang som den opprinnelig bestilte (9 april 2019 kl. 11.00). Klager har mottatt refusjon av sin opprinnelige billettkostnad.

Klager fremmet den 8 november 2018 krav om refusjon av mellomlegget mellom nye billetter og opprinnelige billetter med 2 310 kr med tillegg av inkludert loungetilgang 567 kr, totalt 2 886 kr. SAS har i sitt tilsvarende svar til nemnda verken kommentert klagers anførsel om at omruting til senere avgang samme dag ble avslått av SAS, eller klagers anførsel om at SAS ikke ville gi dem plass på en senere avgang fordi denne avgangen ble operert av et annet, samarbeidende flyselskap.

Flertallet - nemndsleder og medlemmene Norman og Sandvik - finner at selskapet ikke har sannsynliggjort å ha tilbudt klager omruting på en senere dato etter klagers valg, jf. forordningens artikkel 8 nr. 1 bokstav c. Selskapet tilbød bare å skyve avgangen frem fra kl. 11.00 til kl. 07.00 samme dag, hvilket innebar at klager enten måtte starte reise dagen før og selv betale overnatting på flyplasshotell, eller starte reisen ca. kl. 03.00 om natten. Det er ikke sannsynliggjort noe transporttilbud til flyplassen fra bopel på denne tiden av døgnet. Flertallet vektlegger ikke avstanden fra bolig til flyplass isolert sett, men reisetiden og det manglende kollektive transporttilbud på natten.

Endelig avslo selskapet klagers ønske om en avgang senere samme dag som ble operert av et annet, samarbeidende flyselskap. Etter EU-kommisjonens tolkningsveileder pkt. 4.2 fjerde avsnitt annet strekpunkt anbefales selskaper å tilby slik omruting ved kansellering som "good practice". Selskapets avslag ble ikke forklart under klagebehandlingen.

Etter en samlet vurdering finner flertallet at selskapet ikke oppfylte sin plikt til å tilby omruting etter forordningen artikkel 8.

Mindretallet – medlemmene Rise og Espolin Johnson – mener at flertallets konklusjon bygger på feil lovanvendelse.

EU-kommisjonen har i sin tolkningsveileder (s. 13, punkt b., andre avsnitt) gitt følgende omtale av hvilke betingelser som kan utløse en plikt for flyselskapet til å dekke prisdifferansen mellom sine egne billetter og nye billetter hos et annet flyselskap etter en omruting:

"Where the air carrier does not offer the choice between reimbursement and re-routing (...) but decides unilaterally to reimburse the passenger, he or she is entitled to a further reimbursement of the price difference with the new ticket under comparable transport conditions."

Det er dermed ikke grunnlag for å kreve dekket prisdifferansen med mindre passasjerens ikke er gitt anledning til å velge mellom refusjon og omruting.

I gjeldende sak har passasjerens fått et rimelig omrutingstilbud, som han valgte bort. SAS er ikke forpliktet til å dekke prisdifferansen.

Mindretallet finner videre grunn til å bemerke at avstanden mellom passasjerens bopel og flyplassen kan ikke være avgjørende for om flyselskapet har oppfylt sin plikt til å omrute passasjerens.

På denne bakgrunn finner nemnda under dissens at SAS ikke har sannsynliggjort å ha oppfylt sin plikt til å omrute klager, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nr. 1. Nemnda anbefaler at SAS erstatter klagers merutgifter til nye billetter med Norwegian og loungetilgang, totalt 2 886 NOK.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS erstatter klagers merutgifter til omruting, totalt 2 886 NOK for tre personer.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)