

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for nye flybilletter grunnet kansellering.

Dato

29.04.2024

Saksnummer

2023-03582

Tjenesteytere

SAS

Turkish Airlines

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt eurobonusbilletter for fire personer hos SAS på business klasse for reise t/r Oslo - Bangkok, 21. desember 2022 - 3. januar 2023. Billettene var Companion tickets, det vil si at 2 personer reiser for prisen av 1. Pris for fire personer var 2 x 165 000 eurobonuspoeng.

Billettene var med flere forskjellige flyselskap, SAS, Lufthansa, Türkish Airlines og Thai Airways, og utstedt på SAS-dokument.

I tiden før avreise ble det gjort flere kanselleringer og endringer i reiseruten, og klager ble til slutt informert om at SAS ikke klarte å tilby ombooking. Klager gav til slutt SAS tydelig beskjed per telefon om at de ikke kom til å benytte billettene.

Den 2. november mottok klager følgende e-post fra SAS:

"Unfortunately we've had to change our flight schedule which has impacted your trip with us QUR0TX.

We have tried to find alternative flights close to your travel dates but have not been able to rebook you.

We truly apologize for this.

Please contact us to find a solution that is suitable for you. If you prefer to apply for a voucher, or cancel your trip and get a refund of your ticket, you can request this online through My Bookings."

Den 5. november mottok klager en e-post fra SAS med følgende informasjon:

"Due to inavailability of bonus tickets with other airlines, pax has been unable to be rebooked to other flights close to original date. pax is entitled to a full refund."

Den 3. desember kjøpte klager nye business klasse billetter hos Emirates til NOK 35 599 per person for tre av de reisende og NOK 31 061 for en reisende.

Klager har ikke mottatt refusjon av eurobonuspoengene på til sammen 330 000 poeng. Klager har heller ikke mottatt refusjon av betalte skatter og avgifter med NOK 1 411 per person.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt erstatning for utgifter til nye flybilletter med til sammen NOK 137 858.

Klager krever også forsinkelsesrenter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Türkish Airlines har uttalt at klager må henvende seg til billettutsteder SAS.

Lufthansa har uttalt at det ikke var noen uregelmessigheter med Lufthansas flyvninger, og at klager må henvende seg til SAS.

SAS har i det vesentlige uttalt:

Klager ble informert om ruteendring den 15. september 2022, som er mer enn to uker før avreise. SAS booket om klager og i e-posten ble hun informert om at dersom hun aksepterte ombookingen måtte hun ikke foreta seg noe. Videre står det at dersom hun ønsker å endre bestillingen må hun ta kontakt med SAS, og at dersom SAS ikke hører fra klager innen 15 dager, anser de ombookingen som akseptert av klager.

Klager måtte ikke opp på flyplassen og ble registrert som "no show".

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers reise ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen, eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

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 har anført at hun gav SAS tydelig beskjed om at hun ikke ønsket å benytte reisen. Klager viser også til e-poster fra SAS hvor det kommer frem at flyselskapet ikke kunne tilby ombooking av eurobonusbillettene. Klager kjøpte nye flybilletter på samme bookingklasse (business), og krever disse utgiftene erstattet med NOK 137 858.

Etter nemndas syn har klager derfor krav på dekning av nye billetter på NOK 137 858. Verdien av eurobonuspoengene (330 000 eurobonuspoeng) for den opprinnelige reisen med SAS kan komme til fradrag dersom disse blir tilbakeført til klager. Ettersom flybillettene var et SAS-produkt (eurobonusbilletter) utstedt på SAS sitt billettokument (117-...), og ettersom klager hele tiden har mottatt informasjon fra SAS vedrørende ruteendringene og spørsmål om ombooking/refusjon, har nemnda kommet til at SAS må være ansvarlig overfor klager.

Klager har videre krav på refusjon av skatter og avgifter på de ubenyttede flybillettene, nemnda anbefaler at SAS refunderer disse til klager.

Klager krever videre forsinkelsesrenter. Nemnda 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 NOK 137 858 til klager. Verdien av 330 000 eurobonuspoeng kan komme til fradrag dersom disse blir tilbakeført til klager. Nemnda anbefaler videre at SAS refunderer skatter og avgifter på de ubenyttede flybillettene, samt utbetaler forsinkelsesrente.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)