

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nyinnkjøpte billetter som følge av feilaktig kansellering av bestilling.

Dato

18.08.2022

Saksnummer

2022-00735

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise tur-retur med SAS fra Kristiansand via Oslo til Zürich den 3.- 6. mars 2022.

Rett i forkant av reisen måtte klagers medreisende avbestille sin reise, da hun fikk påvist korona.

Klager reiste som planlagt til Zürich uten noen form for problem.

Da klager skulle returnere forsøkte han gjentatte ganger å sjekke inn på nett, men fikk en feilmelding med overskrift der det stod «Our problem» Klager var på flyplassen to timer før avgang, men det var ikke mulig å få sjekket inn. Personalet på flyplassen ringte SAS, og det ble informert om at klager måtte kjøpe ny billett, da det ikke var mulig å løse problemet på den korte tiden som var igjen før avgang. Klager ringte selv SAS, fikk beskjed om at det var 56 minutters ventetid, og han ba om bli oppringt. Etter tre timers ventetid uten å ha hørt noe, kjøpte klager selv nye billetter med Swiss og Norwegian.

Dette innebar en merkostnad i tillegg til at reisen tok mye lengre tid.

Klager krever kompensasjon for at turen ble forlenget, samt refusjon av de nyinnkjøpte billettene, 5606 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

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.

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf artikkel 9.

Klager ble nektet ombordstigning på SK842 den 6. mars 2022. SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn om at han ble nektet ombordstigning mot sin vilje. Klager har etter nemndas syn krav på standarderstatning for nektet ombordstigning.

Klager ble ikke tilbudt omruting og måtte kjøpe nye flybilletter hjem. Nemnda anbefaler at SAS refunderer klagers utgifter til nye flybilletter med kroner 5 606.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning til klager med 250 euro, samt refunderer hans utgifter til nye billetter med kroner 5 606.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)