

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekning av ekstrakostnader grunnet kansellering.

### Dato

21.03.2022

### Saksnummer

2021-01808

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Haugesund til Kreta (via Oslo og København) den 19. juni 2021 (SK311, SK1467 og SK2819). Planlagt avreise var fra Haugesund kl. 10:05, med ankomst i Chania kl. 18:55. Klager hadde bestilt/betalt ekstra for seter på alle flyene, samt tre innsjekket bagasje. De hadde i tillegg bestilt og fått bekreftet assistanse til og fra flyet, grunnet at de er dårlig til beins.

Den 31. mai 2021 mottok klager en e-post om "Schedule change". Flyet fra Haugesund til Oslo den 19. juni var kansellert. Det ble ikke oppgitt noen årsak til kanselleringen. Ny avreise var flyttet til 18. juni, noe som krevde overnatting. Klager fikk fem dager til å bestemme seg for om de godtok endringen. Dersom de godtok endringen ble de tilbudt følgende assistanse på Gardermoen: gratis måltider og forfriskninger i forhold til ventetiden, hotellovernatting og transport mellom flyplass og hotell.

Klager forsøkte flere ganger å få kontakt med SAS, både via telefon, chatbot og vanlig chat. I sistnevnte begynte klager som nr. 55 i køen. Det tok over én time før klager fikk kontakt. Klager fikk ingen konstruktive svar på det han spurte om, utover beskjed om å ringe SAS sitt billettkontor, hvor det var umulig å komme gjennom.

Klager med reisefølge reiste i henhold til SAS sin ombooking. Da de ankom Gardermoen, ble de hentet av en bil som kjørte dem til en service-skranke. Klager fremviste billettene, og spurte om hvor de skulle overnatte. Dette hadde de ansatte i skranken ingen kjennskap til. Klager forklarte situasjonen, og viste til opprinnelig bestilling. Etter mye diskusjon frem og tilbake ble de tilbudt rom på Scandic Hotel Holbergss plass i Oslo sentrum, da det ifølge SAS ikke var flere ledige rom rundt Gardermoen. Når det gjaldt transport, fikk de beskjed om å ta flytoget. Det var ikke langt å gå fra stasjonen til hotellet - ca 700m. Klager gjentok at de hadde bestilt assistanse og benyttet rullestol. De fikk da beskjed om at de kunne få refundert drosje fra stasjonen til hotellet, og retur. Dette

kunne klager av naturlige årsaker ikke akseptere, og de ba derfor om drosje. De fikk ikke drosje, og klager måtte ordne dette på egenhånd. De ble så kjørt i rullestol til drosjeplassen utenfor flyplassen, og deretter kjørt til hotellet. Neste morgen gjorde de det samme retur.

Basert på ovenstående har klager fremlagt krav om refusjon av følgende kostnader:

- Taxi til Scandic Holbergs plass (1010 NOK).
- Kveldsmåltid på Vino al Tinto (600 NOK)
- Taxi fra hotell til flyplassen (989 NOK).

Klager er av meget klar oppfatning at denne behandlingen av en kunde ikke er akseptabelt i det hele tatt:

1. SAS var klar over at de måtte ha hotellovernatting. Det burde allerede vært bestilt før de ankom Gardermoen, slik at en bare kunne hente reservasjonen ved service- skranken.
2. SAS var klar over at klager hadde bestilt assistanse, og kunne således ikke sende dem av gårde med Flytoget til Oslo sentrum.
3. Klager fikk servert direkte løgn i service skranken. Klager og reisefølget sjekket selv om det var ledige rom nær flyplassen. I hvert fall 3 hoteller hadde ledig, og hvorfor ble de ikke tilbudt dette? a. Radisson Blue b. Gardermoen hotel BB c. Scandic Gardermoen

Klagers betalte setebestilling ble også endret uten at de fikk noen beskjed om dette, og kan ikke se at de har fått noen refusjon for seter. Det var ikke hyggelig å bli flyttet på en over tre-timers lang flytur.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager har rettet et krav mot SAS som består av dekning av taxi fra og til Gardermoen samt måltid. SAS vil påpeke at i situasjoner hvor det skjer endringer i reiserute og dette medfører en overnatting, så blir det ikke automatisk booket hotell, slik det også ble informert om via chat.

Passasjerer som får en rute med overnatting underveis i reisen, må booke hotell på egen hånd også få dette dekket av Customer Care etter reisen. Klager opprettet en sak hos Customer Care og fikk bekreftet at SAS ville dekke utgiftene, men beklageligvis ble saken hengende i systemet da den ble sendt til refusjon for refundering av seter.

Det er imidlertid i dag utbetalt totalt NOK 2,563 (989 + 1010 + 564) til klager og informasjon samt beklagelse grunnet lang håndteringstid er sendt pr epost.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir 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 artikkel 5 og 7. I henhold til bestemmelsene faller retten til standarderstatning bort i tilfeller hvor passasjerer

opplyses om innstillingen minst to uker før avreise. Klager ble opplyst om kanselleringen den 31. mai 2021. Kanselleringen gir med dette ikke rett til standarderstatning.

Når det gjelder kostnader til mat i forbindelse med omrutingen, mener nemnda at klager har rett på refusjon av dette i henhold til forpleiningsreglene i EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Klager har fremlagt kvittering fra restaurant Vino al Vino, på totalt 600 NOK. Slik nemnda forstår det var det to middagsretter, og tre stk Pellegrino (vann).

Ved kansellering har en også rett på refusjon av transport mellom flyplass og innkvarteringssted, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9 nr. 1 bokstav c). Klager pådro seg taxiutgifter på totalt 1999 NOK. Det er fremlagt kvitteringer for begge turene (fra flyplass til hotell, og tilbake fra hotell til flyplass). Klager har anført at de først fikk beskjed om å ta flytoget og gå fra flytoget til hotellet. Deretter fikk de tilbud om å ta flytoget, og så ta taxi fra togstasjonen til hotellet tur/retur. Klager anså dette uakseptabelt, da de benyttet rullestol og hadde bestilt assistanse. De fremgår av EU-kommisjonens veileder til EU-forordning 261/2004 punkt 4.3.2 at omfanget av tilstrekkelig forpleining vurderes i hvert enkelt tilfelle, under hensyn til passasjerenes behov under de aktuelle omstendighetene, samt proporsjonalitetsprinsippet. Det påpekes også (både i veilederen og selve artikkel 9), at det skal tas særlige hensyn til handicappedes og bevegelseshemmedes behov, samt til barn som reiser alene. Klager med reisefølge benyttet seg av rullestol, da de var dårlige til bens. Nemnda mener det var rimelig å kreve dekning av taxi til og fra innkvarteringsstedet. Klager spurte om dette, men fikk avslag. Det fremgår ovennevnte veileder, at i tilfeller hvor passasjerer selv må besørge forpleiningen, kan utgiftene kreves dekket i etterkant. Nemnda anbefaler med dette at SAS refunderer 1999 NOK til klager for utilstrekkelig forpleining på dette området.

Til slutt vil nemnda vurdere om klager har rett på refusjon av summene som ble betalt for spesifikke seter ombord. I tråd med SAS' lovnad i e-post av 10. august anbefaler nemnda at SAS refunderer klagers utgifter til forhåndsbetalte seter ombord.

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 dekker klagers kostnader til middag og taxi til og fra flyplass/hotell dersom dette ikke allerede er gjort. SAS anbefales også å refundere summen klager betalte for spesifikke seter ombord.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Lars Ødegård (Norges Handikapforbund)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Sølvi Hagen (Ticket)