

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til omruting gjort på egenhånd. Kansellering.

Dato

15.04.2023

Saksnummer

2022-02654

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans sønn skulle reise med SAS fra Oslo til Alta via Tromsø den 30. mars 2022 (SK4434). De reisende hadde to separate bookinger, men reiste sammen og opplevde samme hendelsesforløp.

Klager har skrevet at flymaskinen fløy tom fra Tromsø til Alta fordi de kabinansatte hadde gått ut på tid (ingen passasjerer ble fraktet). Flyvningen ble kansellert. De fikk dekket kost og losji, men ble ikke omrutet. De hadde fått beskjed om å vente på SMS med ny flyvning, men en slik SMS kom aldri. De måtte kjøpe nye flybilletter sammen på egenhånd (kostnad: 5200 NOK). Klager har mottatt 309 NOK i refusjon for den ene billetten. Klager har mottatt standardkompensasjon for begge. Klager huket av for kompensasjon i form av voucher fordi dette ville gi dem dobbelt kompensasjon.

Klager har fremsatt krav om full refusjon av de nye flybillettene de måtte kjøpe grunnet manglende omruting. Han anfører at de ikke har søkt om refusjon av opprinnelige billetter, da reisen var bestilt av pasientreiser Finnmark.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda.

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 ikke fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda.

Nemnda legger til grunn at SK4434 den 30. mars 2022 ble innstilt/kansellert.

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Klager har mottatt standarderstatning i form av vouchere, og har godkjent dette.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. 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. Slik nemnda ser det ønsket klager omruting. Nemnda mener at klager bør få dekning av egne kostnader til omruting. Klager har allerede fått refundert 309 NOK. Nemnda anbefaler at SAS refunderer ytterligere 4891 NOK til klager.

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 refunderer ytterligere 4891 NOK til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)