

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ekstrautgifter grunnet kansellering.

Dato

20.05.2022

Saksnummer

2022-00041

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle fly med SAS fra Oslo til Tromsø den 3. desember 2021 kl. 18:50 (planlagt ankomst i Tromsø kl. 20:50). De hadde to bookinger.

Flyvningen (SK4334) ble kansellert. SAS tilbød omruting to dager senere. Klagers sønn på 12 år (på den separate bookingen) ble tilbudt en flyvning kl. 14:00, og resten av familien kl. 17:05. Det var ikke mulig å ombooke. SAS tilbød i tillegg kun å dekke overnatting for 1 natt. De ville mistet 3 dager av ferien. Klager kjøpte derfor nye flybilletter med et annet flyselskap.

SAS har svart klager at kanselleringen skyldtes værforholdene. Klager mener dette ikke virker logisk, da mange andre flyvninger (inkludert SAS sine) dro og landet i Tromsø samme kveld. Kanselleringen av klagers flyvning skjedde kl. 22:21 på kvelden, og flere passasjerer sto igjen uten sjans til å reagere. Klager bemerker i tillegg at noen de kjenner snakket med en ansatt på flyplassen, som kunne fortelle at besetningen var på flyplassen og at flyet var på vei til Oslo kun minutter før flyvningen ble kansellert.

Det er fremsatt krav om at SAS dekker de nye flybillettene de måtte kjøpe for å komme seg frem, grunnet utilstrekkelig tilbud om ombooking. Det er i tillegg fremsatt krav om dekning av ekstrakostnader og tap oppstått grunnet kanselleringen eller kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004. De konkrete ekstrakostnadene/tapene var som følger: mat på Oslo Lufthavn (974 NOK), nye flybilletter (511,96 EUR), leiebil fra Narvik til Tromsø (310,11 EUR) og kansellerte, ikke refunderbare billetter med Tromsø Safari (6595 NOK).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda.

Til klager har SAS svart at kanselleringen ikke utløser rett til erstatning, da den skyldtes værforholdene. SAS har imidlertid godkjent å dekke carekostnad på 26 EUR (redusert til to personer).

Nemnda bemerkar

SAS har tross oppfordring ikke fremmet tilsvar til Transportklagenemnda. Nemnda kan likevel treffe vedtak basert på de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Kansellering gir passasjerer 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.

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet uttalt at kanselleringen skyldtes værforholdene. Uttalelsen er imidlertid ikke dokumentert. Selskapet kan da ikke sies å ha sannsynliggjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager med reisefølge har således rett til standarderstatning fra SAS. Den ene bookingen (for tre personer) var fra Oslo-Tromsø (tur/Retur). Korrekt beløp for disse tre passasjerene er med dette 250 euro per person jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 punkt 1. bokstav a). For klagers sønn var det tale om en gjennomgående billett fra Alicante til Tromsø. Han har med dette rett på 400 euro i standarderstatning, jf. forordningens artikkel 7 punkt 1. bokstav b).

Kansellering gir videre passasjerer rett til valget mellom refusjon og omruting jf. artikkel 8. Slik nemnda oppfatter saken ønsket klager i denne saken omruting. I EU-kommisjonens tolkningsveiledning for EU-forordning 261/2004 punkt 4.2 fremgår det at tilbud om omruting og refusjon skal gis samtidig. Dersom flyselskapet ikke oppfyller omrutingsplikten, kan selskapet bli ansvarlig for å dekke klagers merkostnader til å ombooke seg selv på egenhånd. I henhold til klagers forklaring ble de tilbudt omruting først to dager senere, til tross for at det var andre alternativ tilgjengelige. Omrutingsplikten begrenser seg ikke til eget selskap. Nemnda anbefaler med dette at SAS dekker klagers utgifter til nye flybilletter til Harstad/Narvik (511,95 EUR), og leiebil derfra til Tromsø (310,11 EUR). Dersom SAS allerede har refundert deler av ubenyttede billetter med SAS, kan det gjøres fratrekk for dette.

Klager hadde videre utgifter til mat på flyplassen i Oslo. Nemnda anbefaler at SAS refunderer dette i henhold til jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Klager har anført at totalsummen for dette var 974 NOK. Dette er underbygd med to kvitteringer. SAS har utbetalt 26 EUR for matkostnader. Nemnda anbefaler at SAS refunderer ytterligere 707 NOK til klager.

Til slutt vil nemnda vurdere om klager har rett på refusjon av tap av bookingen med Tromsø Safari (ikke-refunderbar). Dette tapet er ikke dekningsmessig etter EU-

forordning 261/2004. Etter nemndas vurdering er tapet imidlertid dekningsmessig etter luftfartsloven § 10-20. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 12, kan en standarderstatning trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Dersom SAS utbetaler standarderstatningen til klager plikter ikke selskapet å også dekke denne kostnaden i tillegg, da den ikke overstiger standarderstatningsbeløpene familien har mottatt. Eventuell refusjon av ubenyttede billetter kommer til fradrag.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning pålydende 250 EUR x 3 + 400 EUR x 1 (totalt 1150 EUR), ny transport frem til Tromsø (511,95 EUR + 310,11 EUR), samt matkostnader (707 NOK).

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Gøran Jenssen (Widerøe)