

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gjenstående utgifter under pilotstreiken i 2022.

Dato

12.10.2023

Saksnummer

2023-00413

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager, tre personer, hadde reise fra Evenes til Oslo med SAS den 12. juli 2022 kl. 18:00. Denne flyvningen ble kansellert dagen før avreise på grunn av pilotstreik hos SAS. Klager mottok e-post om kansellering og her fremgikk det at de måtte selv finne alternativ transport hjem. Det første ledige flyet klager fant var med Norwegian som gikk dagen etter kl. 15:40. Flybilletten kostet 15 746 NOK for alle tre. Klager fikk også kostnader til overnatting og to måltider for tre personer.

Klager har mottatt standarderstatning på 3 x 250 EUR fra SAS, men er misfornøyd med valg av tilbakebetalingsmåte for reisen.

Klager opplyser at de har hatt to refusjonssaker hos SAS og i en tidligere sak fikk de valget mellom å få dekket "alternativ transportkostnad" eller "SAS billettrefusjon". I denne saken så fikk ikke klager muligheten til å velge mellom disse to ulike betalingsmåtene. De fikk bare "SAS-billettrefusjon". De ønsker imidlertid å velge refusjon av "alternativ transportkostnad" i stedet fordi de mener at dette er et mer gunstig alternativ.

Billetten med Norwegian til 15 746 NOK har blitt refundert

Klager ønsket å velge refusjon av "alternativ transportkostnad" i stedet for "SAS-billettrefusjon" og krever 5 394 NOK refundert.

Da klager måtte vente i to dager på neste ledige flyreise, krever klager erstattet de matutgiftene som ikke allerede er refundert, 1 391 NOK.

Klager krever alternativ transport 5 394 NOK og 1391 NOK i matutgifter, totalt 6 785 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS anfører at klageren krever delvis erstatning for alternativ transport og erstatning for matkostnader. SAS godtar å betale matkostnadene.

Når det gjelder alternativ transport, ser det ut til å ha oppstått en misforståelse angående prosedyre. Når en passasjer booker om sin egen flyreise, har de krav på kompensasjon for differansen mellom den nye flyreisen og refusjonen de mottok på sin kansellerte SAS-billett.

SAS forklarer at klager har fått 1 766 NOK refundert per billett, totalt 5.298 NOK. Siden klagers alternative transport koster 15 746 NOK, har de derfor krav på differansen på 10 448 NOK. SAS har tidligere betalt 9 272 NOK for klagers alternative transport, det som gjenstår er 1 176 NOK.

Totalt aksepterer SAS å betale matkostnader på 1 391 NOK samt 1 176 NOK i tillegg til det om allerede er dekket for alternativ transport, dvs. totalt 2 567 NOK

SAS har tidligere utbetalt NOK 21 930 som inkluderer EUR 3 x 250, mat, hotell og reiseutgifter.

Nemnda bemerk

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 blitt truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Dette har SAS utbetalt klager. SAS har også godtatt klagers krav på dekning av matutgifter, 1 391 NOK.

Spørsmålet for nemnda er om klager har krav på erstatning for kostnader til alternative billetter. Nemnda bemerk at ved manglende omruting fra flyselskapet, har klager krav på å få dekket kostnader til egen omruting. Dersom klager har fått refundert den opprinnelige billetten, skal imidlertid dette gå til fradrag i erstatningen, siden klager ikke skal reise gratis. Klager kan altså ikke både kreve refusjon av opprinnelig billett, og full dekning av de alternative billettene.

Det er dokumentert for nemnda at klager betalte 15 746 NOK for nye flybilletter, at klager har fått erstatning på 9 272 NOK for alternative billetter, og at refusjonen for opprinnelige billetter utgjør 5 298 NOK.

SAS har opplyst at de vil betale ytterligere 1 176 NOK (NOK 15 746 - NOK 9 272 - NOK 5 298 = NOK 1 176) til klager. Klager vil da ha fått dekket sine alternative billetter fullt ut. Under forutsetning av at 5 298 NOK for opprinnelige billetter faktisk er refundert til klager, har klager ikke krav på ytterligere erstatning ut over de 1 176 NOK som er erkjent og tilbudt av SAS.

SAS har i tillegg erkjent ansvar for klagers kostnader til mat med 1 391 NOK.

Oppsummert innebærer dette følgende:

Klager har krav på totalt 29 795 NOK fordelt på disse postene:

Omrutingsutgifter	15 746 NOK
750 EUR i Std. komp.	7 767 NOK
matutgifter	1 391 NOK
matutgifter	1 545 NOK
hotell	3 346 NOK

Det er enighet om at SAS har utbetalt totalt 27 228 NOK, hvorav 21 930 NOK dekket følgende:

Omrutingskostnader	9 272 NOK
750 EUR i Std. komp.	7 767 NOK
mat	1 545 NOK
hotell	3 346 NOK

I tillegg til utbetaling av 5 298 NOK, som dekket refusjon billetter tur/retur (3 x 1 766 NOK).

SAS vil også utbetale ytterligere 2 567 NOK, som fordeler seg slik:

mat	1 391 NOK
rest. omrutingskostnader	1 176 NOK

Totalt vil da SAS ha utbetalt $27\,228 + 2\,567 = 29\,795$ NOK. Dermed er hele klagers krav oppgjort.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager får medhold ut over det beløp som SAS har erkjent ansvar for under behandlingen i nemnda, og anbefaler at SAS utbetaler 2567 NOK i tillegg til det som tidligere er betalt.

Forbrukerrepresentantene mener at klager har krav på forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at krav om erstatning er fremsatt og 7 dager etter at krav om refusjon er fremmet.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler ytterligere 2 567 NOK til klager, og at klagen for øvrig ikke tas til følge.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)
Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)
Christine Alette Benum (Widerøe)