

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for tapt mulighet til reise.

Dato

04.11.2024

Saksnummer

2024-00694

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt flybilletter t/r Oslo-New York med SAS:

SK907 (operert av SAS) - Oslo-New York - kl. 11:10-kl. 13:15 - 1. juni 2023

SK908 (operert av SAS) - New York-Oslo - kl. 16:55-kl. 08:25 - 13. november 2023

Den 21. september 2023 ønsket klager å endre returreisen fra den 13. november 2023 til den 18. november 2023. Endringen ble bekreftet. Da klager skulle benytte returreisen, forsvant reisen fra klagers app og klager fikk ikke bistand av SAS til å reise hjem. Klager fikk beskjed at han kunne kjøpe ny billett for 2 000 USD, men det var for dyrt. Klager valgte derfor å ikke reise.

Klager har kommentert tilsvaret til SAS:

SAS skriver at de kansellerte klagers flyvning ved en feil, men de har ikke gitt en forklaring på hvorfor og hvordan dette vil bli forhindret i fremtiden. Dette betyr at de gjemmer informasjon og den sanne årsaken. Klager er undrende til hvordan det i det hele tatt er mulig at noen i flyselskapet kan gå inn og føre opp "no show" når klager var om bord på flyvningen. Skaden påført er den samme som å bli nektet ombordstigning ettersom kanselleringen fant sted på morgenen, og i stedet for å rette opp problemet da klager ringte deres kundeservice, gjorde de ingenting. Dette er den verste delen fordi dette resulterte i at klager ble forlatt til seg selv. Det eneste alternativet klager fikk var å kjøpe en ny billett for 2 000 USD den dagen. Refusjon av den opprinnelige billettprisen er derfor ikke tilstrekkelig da det er en lavere sum enn enkeltprisen de belastet andre passasjerer for å ta klagers plass. Å tillate flyselskapet å slippe unna med en refusjon av billetten vil skape dårlig presedens.

Videre har SAS nektet å svare på klagers første krav på en rettferdig måte. Klager har brukt mange timer på å følge opp saken. Alt dette kunne vært unngått hvis de hadde hjulpet klager da han ringte flyselskapet.

Poenget til flyselskapet om at flyvningen ikke var bekreftet er irrelevant fordi de kommuniserte til klager via SAS-appen og bekreftet at klager hadde et sete på flyvningen. SAS kunne kontaktet klager dersom dette ikke var tilfellet.

Klager hevder også at SAS kun har refundert 5,10 EUR og ikke 1 718,97 EUR slik det står i tilsvaret. Klager har lagt ved dokumentasjon på dette.

Klager krever erstatning fra SAS og mener han har krav på i hvert fall fire ganger billettprisen, totalt 9 128,80 USD.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført:

Klager krever refusjon for reisen fra New York (EWR) til Oslo (OSL).

Kravet gjelder klagers tur/retur-reise fra Oslo til New York, og særlig returreisen EWR-OSL. Opprinnelig reiserute var med flyvning SK908 den 13. november. På grunn av en endring i planene, ønsket klager å endre reisedato på returreisen fra den 13. til den 18. november. Ifølge klager ble dette kommunisert til SAS sin kundeservice, som bekreftet endringen og informerte klager om endringsgebyret. Dette ble gjort den 21. september. SAS viser til vedlegg.

Mellom denne perioden og tidspunktet for flyvningen, så ble bookingen slettet. Dette ble gjort siden det feilaktig ble registrert "no show" på klageren for flyvningen SK907 fra OSL til EWR. SAS bekrefter at klageren benyttet denne flyvningen og SAS vet ikke hvorfor det ble registrert "no show". Imidlertid viser SAS til at klagers booking aldri ble fullstendig bekreftet, jf. vedlegg. Bookingen ble oppnevnt som "LK", som betyr at bookingen ventet på å bli bekreftet ("HK").

SAS har refundert den fullstendige prisen klager brukte på reisen, totalt 1 718,19 EUR, som inkluderer skatter og avgifter, jf. vedlegg. Dette inkluderer ikke bare refusjon av reisen klager ikke benyttet (SK908), men også refusjon av utgående reise Oslo-New York som klager benyttet (SK907).

Hva gjelder klagers anførsel om at SK908 var overbooket, viser SAS til at dette ikke stemmer. SAS viser til vedlegg om at kabinfaktoren var på henholdsvis 79,6 % og 94,9 %.

SAS bestrider klagers krav og viser til at det ikke foreligger hjemmel for å straffe flyselskapet på måten klager anbefaler.

Nemnda bemerkjer

Det er på det rene at klager ønsket å endre returreisedatoen fra den 13. november 2023 til den 18. november 2023. Denne endringen ble bekreftet den 21. september 2023. Det er for nemnda uklart hvorfor eller hvordan klagers bestilling deretter ble slettet eller avbestilt. SAS har ikke dokumentert eller begrunnet hvorfor klager feilaktig fikk "no show" på utgående reise som gjorde at returreisen ikke kunne benyttes. Nemnda legger da til grunn at dette er SAS ansvar. SAS har ikke fremlagt dokumentasjon på hvordan billetten ble ugyldiggjort, eller at dette skyldes forhold på klagers side.

Nemnda anser det korrekt å anse flyselskapets håndtering av saken som en nektet ombordstigning etter EU-forordning 261/2004. Forordningen kommer til anvendelse ettersom SAS er et EU-luftfartsselskap og reisen fant sted fra tredjestaten USA til medlemsstaten Norge, jf. forordningens artikkel 3 nr. 1 bokstav b.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8, det vil si tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet.

Klager har derfor krav på standarderstatning i medhold av EU-forordningens artikkel 4, jf. artikkel 7. Erstatningen utgjør 600 EUR.

SAS har anført at klager har mottatt full refusjon på 1 718,19 EUR, og har vist til at dette er markert i Amadeus. Klager har dokumentert at han har mottatt en refusjon til sitt kredittkort på 5,10 EUR, og opplyst at han ikke har mottatt noe mer. Flyselskapet har ikke kommentert overførselen på 5,10 EUR eller bidratt til å kaste lys over hva denne refusjonen kan være.

Flertallet - leder og forbrukerrepresentanten - mener etter omstendighetene at selskapet ikke har godtgjort at de har foretatt den refusjonen som det står i Amadeus at de har gjort. Med mindre selskapet dokumenterer på annen måte at den totale summen på 1 718,19 EUR er overført til klager, anbefaler flertallet at selskapet overfører det resterende beløpet 1 713,09 EUR. Det må gjøres fradrag for utgående reise - klager skal ikke reise gratis.

Mindretallet - bransjerepresentanten - mener at SAS har godtgjort at de har refundert 1 718,19 EUR til klager. Mindretallet mener derfor at SAS ikke skal refundere noe ytterligere til klager.

Når det gjelder klagers krav om å straffe flyselskapet ved å holde SAS erstatningsansvarlige for over 9 128,80 USD tilsvarende fire ganger billettprisen, mener nemnda at det ikke foreligger noe juridisk grunnlag for dette. Ulempene klager har blitt påført anses dekket med standarderstatningen på 600 EUR.

Forbrukerrepresentanten 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 utbetaler 600 EUR i standarderstatning til klager, samt at SAS refunderer klagers flybilletter til returreisen med fradrag for refusjon av utgående reise. For øvrig kan ikke Transportklagenemnda anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)