

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av prisdifferansen mellom opprinnelige og nye billetter grunnet kansellering.

### Dato

17.12.2022

### Saksnummer

2022-01464

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen fire personer) hadde flybilletter med SAS fra Las Palmas til Oslo kl. 15:10 den 15. juli 2022 med SK4698.

Den 10. mars fikk klager en e-post om endring på flyreisen. De ble booket om til den 16. juli 2022 kl. 15:10 med SK4698. Den 19. mai får klager en ny e-post om at flyvningen var endret til den 18. juli 2022.

I en telefonsamtale med SAS den 20. mai 2022 fikk klager beskjed om at SAS ikke har mulighet til å tilby annet enn avgangen den 18. juli. Dette kunne ikke klager akseptere da det ikke passet med deres planer og at de måtte tilbake på jobb igjen den 18. juli, og i tillegg var overnattingsstedet ikke ledig. Klager fikk beskjed om at de kunne kjøpe nye flybilletter med et annet selskap, og at SAS skulle betale prisforskjellen. De fikk også beskjed om at de måtte avbestille SAS-billettene, og deretter søke om refusjon av nye billetter. Klager fikk tilsendt en skriftlig bekreftelse på dette.

Klagers opprinnelige billetter kostet 8680 NOK og klager har fått refundert dette. Da de nye billettene kostet 24289 NOK søkte klager om refusjon av prisforskjellen, men fikk avslag på søknaden. Det bemerkes at flyvningen den 18. juli som de ble booket om til også ble kansellert.

Klager krever prisdifferansen mellom de opprinnelige billettene med SAS og de nye billettene som måtte kjøpes av et annet selskap.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaret til Transportklagenemnda.

Direkte til klager har SAS svart at ettersom flyvningen ble kansellert mer enn 14 dager før avreise, så kan ikke SAS utbetale EU-kompensasjon.

### **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. SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda vil innledningsvis vurdere om klager med reisefølge har rett på standarderstatning grunnet uregelmessighetene.

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 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Klager fikk beskjed om kanselleringene henholdsvis 10. mars 2022 og 19. mai 2022 (mer enn to uker før planlagt avreise). Klager har derfor ikke krav på standarderstatning jf. EU-forordning 261/04 artikkel 5. Nemnda bemerker for ordens skyld at klager heller ikke har rett på standarderstatning for SAS- flyvningen som endte opp med å bli innstilt den 18. juli, da de ikke lenger hadde noen bekreftet reservasjon på denne, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3 nr. 2 bokstav a).

Nemnda vil så vurdere om klager har rett på refusjon av merkostnadene til nye flybilletter.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Dette gjelder selv om beskjed om kanselleringen ble gitt mer enn 14 dager før avreise.

Klager ble tilbudt omruting til ny avgang to dager senere enn planlagt. Spørsmålet for nemnda er om slik omruting er «snarest mulig».

Vurderingen av flyselskapets omrutingstilbud avhenger av en helhetsvurdering der blant annet tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt kan spille inn. Omrutingsplikten begrenser seg ikke til flyvninger med eget flyselskap alene. Passasjerer må imidlertid gi flyselskapet rimelig tid til å arrangere omrutingen. 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.

SAS har ikke fremmet tilsvar med begrunnelse eller forklaring på hvorfor det eventuelt ikke var mulig å booke om klager til en tidligere flyvning. Klager kunne ikke ta fri fra jobb, og fant nye flybilletter med et annet flyselskap som gikk den 16. juli 2022. På tidspunktet klager fikk beskjed om kanselleringen og var på telefonen med SAS (20. mai 2022) var det i tillegg fortsatt god tid før avreise. Nemnda mener at SAS sitt tilbud om avgang to dager senere ikke kan regnes som tilstrekkelig etter EU-forordning 261/2004.

Ettersom flyselskapet ikke har tilbudt klager omruting i tråd med forordningen, anbefaler nemnda at SAS dekker utgiftene til de nye flybillettene klager måtte kjøpe, fratrasket allerede refundert beløp for de refunderte SAS-billettene.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers merkostnad til nye flybilletter kjøpt på egenhånd (mellomlegg mellom opprinnelige og nye flybilletter).

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Edvin Gagnes (Flyr)