

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering under pilotstreiken.

Dato

27.03.2023

Saksnummer

2022-02226

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Oslo med SAS SK4403 den 13. juli 2022. Det ble mottatt e-post fra SAS hvor denne flyvningen ble kansellert og det fremgår at de ikke har mulighet til å finne seter innen samme tidsramme som klagers nåværende booking.

Klager kjørte bil fra Tromsø til Oslo da det ikke var tilgjengelige flybilletter på tidspunktet. Dette da hun skulle videre med et annet flyselskap fra Oslo til Split.

Det kunne her kreves full kjøregodtgjørelse etter statens satser ca. 13 000 NOK, men det kreves 2538 NOK for transport og 343 NOK for mat. Av dette har SAS refundert 522 NOK for transport og 261 NOK for mat. SAS har også utbetalt standarderstatning og 569 NOK for billettkostnad.

Klager står ved sitt originale krav og ønsker å beregne forsinkelsesrenter frem til 9. desember når tjenesteyter ga sitt tilsvarende svar. EU kompensasjonen er ikke renteberegnet fra klagers side.

Vi har brukt regjeringens kalkulator for å beregne rentene som følger:

15. juli til 14. oktober 2022: renter av 2880 NOK: 66,42 NOK

14. oktober til 30. oktober 2022: renter av 2097 NOK: 8,5 NOK

30. oktober til 9. desember 2022: Renter av 1537 NOK: 15,58 NOK

Totale renter: 90,5 NOK

Totalt krav:

Transport: 2016

Mat: 82

Renter: 90.5

Billettkostnad: -569

Sum: 1619,5

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har anført at klager har mottatt standarderstatning i henhold til EU-forordning og for ekstra utgifter.

Det er sendt informasjon om erstatning og ekstraavgifter via e-post. Denne e-posten har SAS lagt med i sitt tilsvarende svar. Her viser de til at de utbetaler 2612 NOK (250 EUR), 261 NOK (25 EUR) for mat og 522 NOK (50 EUR) for andre kvitteringer.

SAS ønsker å forsvare denne saken basert på de ovennevnte funnene og vil godta kravet som delvis skal gjøres opp, klageren hadde alternative transportkostnader på 1267 NOK og hadde mottatt refusjon for SAS-bestilling for et beløp på 569 NOK som vil bli trukket fra totalkostnaden for alternativ transport, avregnes et beløp på 562 NOK.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Klager bekrefter å ha mottatt standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer valgt mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Slik nemnda oppfatter det ønsket klager i dette tilfellet omruting, men SAS kunne ikke tilby dette. Klager måtte derfor kjøre bil fra Tromsø til Oslo.

Det følger av fast nemndspraksis og EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 at klager kan ha rett på omrulingsutgifter bekostet på egenhånd der flyselskapet ikke kan anses å ha tilbudt tilstrekkelig omruting i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Nemnda mener dette må gjelde i forestående sak. Flyselskapet kan imidlertid gjøre fratrekk for allerede refundert sum på opprinnelig ubenyttet reise. Klager har fremlagt krav om dekning av 2538 NOK for kjørekostnader. Dette stemmer omtrentlig med fremlagte kvitteringer (ulike valutaer). Nemnda anbefaler at SAS dekker kjørekostnadskravet slik klager har satt det opp. SAS har imidlertid refundert 569 NOK (opprinnelig billett med SAS) + 522 NOK (deler av kjørekostnad), og kan gjøre fratrekk for begge disse summene.

Klager hadde matkostnader i forbindelse med omrutingen. Nemnda mener klager kan kreve dette dekket i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9 punkt 1 bokstav a). Klager har oppsummert at mat kravet er pålydende 343 NOK. Nemnda har sett gjennom kvitteringene og finner følgende matkostnader dokumentert: 86 NOK, 38,74 NOK, 50 SEK, 150 SEK og 74 SEK. (alle kostnader henholdsvis 12. og 13. juli). Nemnda anbefaler at SAS dekker disse (124,74 NOK + 274 SEK). SAS har refundert 261 NOK, og kan gjøre fratrekk

for dette. Klager har i tillegg lagt ved en kvittering fra flyplassen ved Oslo Lufthavn datert 28. juni. Slik nemnda ser den plikter ikke SAS å dekke denne grunnet kanselleringen av SK4403.

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler forsinkelsesrente iht. reglene i forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd billettrefusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS dekker klagers kjørekostnader (2538 NOK) med fratrekk for allerede refundert flybillett og sum utbetalt for kjørekostnad. SAS anbefales i tillegg å dekke klagers resterende matkostnader (124,74 NOK + 274 SEK) med fratrekk for allerede refundert sum. Nemnda mener SAS også bør utbetale forsinkelsesrenter etter reglene i forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd billettrefusjon.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)