

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

23.06.2017

### Saksnummer

2016-00962

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Trondheim den 17. august 2016 kl 12:30 med SK4164. Avgangen ble kansellert, og klager ble booket om til neste avgang kl 15:40. Han ankom bestemmelsesstedet mer enn tre timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til mangel på informasjon og forpleining, samt for dårlige kundebehandling på Flesland lufthavn. Videre stiller han seg kritisk til at han ble tildelt et annet sete enn det han hadde betalt for på SAS Plus på opprinnelig avgang.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, eventuelt en kompensasjon for dårlige kundeservice, mangel på informasjon og forpleining.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4164 ble kansellert som følge av dårlige værforhold i Bergen, det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager ble booket om til neste ledige avgang kl 15:40 og fikk sete 5B i SAS Plus. Ved innstillinger på grunn av ekstraordinære omstendigheter vil passasjerer bli tildelt de seter som er ledige i samme serviceklasse som bestilt. Det kommer frem i SAS' befordringsvilkår at flyselskapet kan se seg nødt til å endre seteplassering, da uforutsette ting kan oppstå.

Værforhold er å anse som ekstraordinært i henhold til forordningen, hendelsen er derfor ikke kompensasjonsberettiget.

Innstillinger forårsaket av værforhold gir rettigheter til forpleining. Dersom klager har hatt kostnader til mat og drikke i ventetiden som overstiger kroner 75, vil SAS vurdere refusjon av disse mot kvitteringer.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

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 truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av og ved at det oppstår store forsinkelser på grunn av overbelastning av flyplassen med mer, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke var til å unngå, og at den ikke gir rett til standarderstatning:

Flyselskapet SAS har lagt frem logger som viser at flyet som skulle operere klagerens flygning fra Bergen til Trondheim, ikke fikk lande på Flesland flyplass på grunn av tåke. Klageren ser da også ut til å være enig i at det ikke er grunnlag for standarderstatning.

Ved kansellering skal passasjerene likevel få valget mellom refusjon og omruting, jf forordningen artikkel 8, jf 5, og forpleining som står i rimelig forhold til ventetiden, jf artikkel 9, jf 5. Flyselskapet skal gi alle berørte passasjerer skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse, jf artikkel 14.

I følge klageren fikk han ingen informasjon om sine rettigheter etter disse bestemmelsene. Dette er ikke bestridt fra SAS sin side. Brudd på informasjonsplikten gir imidlertid ikke i seg selv rett til erstatning, jf eksempelvis fremstillingen i Morten Kjelland "Flypassasjerers rettigheter ved forsinkelse og kansellering" side 243-244. Pliktbruddet kan imidlertid få betydning mer indirekte, jf side 245 flg.

Klageren ser ikke ut til å ha fått noe informert valg mellom refusjon og omruting. På den andre siden ble han omrutet til en senere avgang; Refusjon ser ikke ut til å ha vært aktuelt. Han ser ellers ut til å være enig med SAS i at hans opprinnelige seteplassering kunne endres med hjemmel i befordringsvedtektene. Nemnda slutter seg til denne enigheten. Nemnda mener også at klageren også måtte påregne noe kø ved omruting i en situasjon som her.

SAS har sagt seg villig til å dekke klagerens utgifter til mat og drikke i ventetiden ut over de 75 kronene som allerede er gitt. Hvis klageren har spart på kvitteringer, anbefaler nemnda denne løsningen. Hvis han ikke har kvitteringer å legge frem, antar nemnda at

dette har sammenheng med at han ikke ble gjort kjent med sine rettigheter. Nemnda anbefaler da at SAS betaler 175 kroner til klageren.

Utover dette ser ikke nemnda grunnlag for ytterligere erstatning.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS refunderer klagerens utgifter til mat / drikke utover 75 kroner mot kvittering, eller at SAS betaler ham 175 kroner.

**Nemndas representanter**

- Jannicke Johannesen (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Linda Olsen (Norwegian)