

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon grunnet kansellering. Klager har fremsatt krav om voucher i stedet for kontant betaling.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-02781

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Umeå den 28. august 2020 via København. Flyvningen fra Bergen til København ble kansellert. Klager ble booket om og ankom Umeå 6 timer og 25 minutter forsinket.

Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon 250 euro. Subsidiært, utbetaling i form av voucher til dobbel verdi.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004. SAS bestrider kravet.

Klager hadde en SAS billett fra Bergen til Umeå den 28 august 2020 på følgende reiserute:

SK2861 28AUG BGO-CPH 0600 0720

SK1416 28AUG CPH-ARN 0800 0910

SK2026 28AUG ARN-UME 1120 1220

SK2861 ble imidlertid kansellert. Kanselleringen skyldtes forhold forbundet med den globale covid-19 pandemien. Klager ble booket om til første mulige reiserute til Umeå samme dag:

SK 262 28AUG BGO-OSL 1125 1215

SK 486 28AUG OSL-ARN 1430 1525

SK2030 28AUG ARN-UME 1745 1845

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standardkompensasjon med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

I dette tilfellet mener nemnda at flyselskapet ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener at den dokumentasjon som er fremlagt er for generell ved at det henvises til reiserestriksjoner og nedgang i etterspørsel uten å knytte dette konkret opp mot klagers flyvning som ble kansellert.

Klager har derfor krav på standarderstatning

.

Klager har fremsatt krav om voucher på 500 euro i stedet for 250 euro kontant. Klager har etter forordningen krav på 250 euro i kontant. Det er opp til klager og SAS og eventuelt inngå en avtale om utbetaling av voucher av dobbel verdi, men det er verken noe klager kan kreve eller SAS ensidig kan pålegge klager.

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler 250 euro til klager, eventuelt utsteder en voucher til klager på 500 euro dersom partene blir enige om dette.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standardkompensasjon 250 euro, alternativt utsteder en voucher til dobbel verdi dersom partene blir enige om dette.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)