

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering.

### Dato

15.08.2019

### Saksnummer

2018-02720

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Ålborg til Bergen via København den 28. juli 2018 kl 19.10 med ankomst kl 00.15 den 29. juli. SK1204 fra Ålborg til København ble kansellert.

Dagen etter, den 29. juli skulle klager og hans familie på tilsammen fire personer reise fra Bergen til Tenerife med et annet flyselskap, med avgang kl 10.25 via Stockholm.

Klager innså at han ikke ville rekke avgangen til Tenerife dagen etter og valgte derfor å kjøpe nye billetter fra København til Stockholm, for å innhente reisen til Tenerife. Klager lyktes ikke med dette, og han pådro seg utgifter til nye flybilletter fra København til Stockholm kroner 3 359, hotell i Stockholm kroner 2 088, samt nye flybilletter Stockholm - Tenerife den 30. juli, kroner 13 318.

Klager krever refusjon av ekstra utgifter, tilsammen kroner 18 765.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge hadde billetter med SAS fra Ålborg til Bergen den 28. juli 2018 på følgende reiserute:

SK1204 28JUL AALCPH 1910 2000

SK2874 28JUL CPHBGO 2255 0015+1

Klager hadde bestilt en separat reise for seg og familien fra Bergen til Tenerife med avreise dagen etter, 29 juli 2018.

SK1204 ble imidlertid innstilt og med bakgrunn i forsinkelsen som oppstod har klager og reisefølge mottatt EU-kompensasjon fra SAS på 250 euro per person. Pengene ble overført 30. august 2018.

Da dette var siste avgang fra Ålborg til København om kvelden den 28. juli var eneste mulighet å booke om passasjerene til dagen etter. Klager og reisefølge benyttet ikke den alternative reisen da de uansett ikke ville rekke sin videre reise fra Bergen til Tenerife. På eget initiativ kjøpte de nye billetter til Stockholm i forsøk på å rekke flyavgangen videre derfra til Tenerife. Dette lyktes ikke, og klager fikk derfor ekstra kostnader i forbindelse med nye billetter og hotellopphold som de vil at SAS skal dekke.

Klagers kontrakt med SAS var fra Ålborg til Bergen. SAS kan ikke stå ansvarlig for videre reise med annet selskap og viser til sine vilkår og betingelser som presiserer at dersom du reiser på flere separate billetter, gjelder reglene kun frem til endelig reisemål for hver enkelt billett." (Ref EU 261/2004, artikkel 2, punkt 4.)

SAS har utbetalt standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, tilsammen 500 euro, og klager har fått refusjon av sin ubenyttede flybillett mellom København og Ålborg fra sitt reisebyrå.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

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

I denne saken har flyselskapet SAS ikke godtgjort at kanselleringen kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og har utbetalt 250 euro per person til klager i tråd med forordningen.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Klager fikk tilbud om ombooking, men valgte å avslå. Han har mottatt refusjon av den ubenyttede returbilletten.

Klager mistet sin flyavgang på separate billetter påfølgende dag, som følge av kanselleringen, og krever full refusjon av ekstra utgifter til nye billetter for seg og sin familie.

Dokumentasjonen i saken viser at klagers reise påfølgende dag var på separate billetter. Siden videreforbindelsen fra Bergen til Tenerife den 29. juli var på separate billetter med annet flyselskap, plikter ikke SAS å refundere utgiftene til nye billetter. Etter nemndas syn kan SAS kun svare for strekningen Ålborg - Bergen den 28. juli.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Ticket)