

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning, samt dekning av utgifter, som følge av kansellert avgang.

### Dato

23.06.2022

### Saksnummer

2022-00042

### Tjenesteytere

SAS

Gotogate - Marco Polo

Kiwi.com

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes medreisende hadde billetter med SAS for en reise den 16. august 2021 fra Oslo til Amsterdam og videre med Vueling Airlines til Santiago de Compostela. Planlagt avreise fra Oslo var kl. 16.35 og med ankomst kl. 23.15. Klager hadde kjøpt sin billett hos Kiwi.com og hennes medreisende hadde kjøpt sin hos Gotogate

Den 13. og 14. august fikk de e-poster fra sine respektive reisebyråer om at det var foretatt en ruteendring på reisen fordi SAS hadde kansellert avgangen fra Oslo til Amsterdam. De fikk ny reiserute med avgang fra Oslo kl. 06.00 og skulle reise via København til Amsterdam. Dette medførte at de måtte stå opp i 4-tiden på avreisedagen og de fikk en ventetid på mer enn 10 timer i Amsterdam. De gikk dessuten glipp av planlagte aktiviteter i Oslo denne dagen.

Klager krever standarderstatning på 400 euro per person, totalt 800 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 for endret reisetid og mer anstrengende reise som følge av kanselleringen. I tillegg krever hun erstatning på 21 euro for utgift til bagasjeoppbevaring i Amsterdam i ventetiden.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Gotogate har svart at billettene er kjøpt hos Gotogate i Spania og dette selskapet er eid av OY SRG Finland AB. Et eventuelt tilsvaret i saken må derfor nemnda selv innhente derfra.

SAS har anført følgende:

Klager har fremmet krav om standarderstatning for kansellert reise mellom Oslo og Amsterdam den 16. august 2021. Flyvningen ble kansellert på grunn av covid-19 pandemien. Uavhengig av årsaken til kanselleringen ble flyvningen kansellert den 13. juli 2021, hvilket er mer enn 14 dager før avreise. Klager har dermed ikke rett på standarderstatning etter forordningen. SAS viser til utskrift av trafikkloggen for SK1461 den 16. august 2021.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller om flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom C-302/16 av 11. mai 2017 (Krijgsman – SLM).

Nemnda legger til grunn at SK1461 som skulle gå fra Oslo til Amsterdam den 16. august 2021 ble kansellert av SAS den 13. juli 2021 slik trafikkloggen viser. Klager fikk imidlertid ikke beskjed om kanselleringen før 13. og 14. august 2021, altså mindre enn to uker før avreise, og da fra reisebyråene som billettene var kjøpt gjennom. Tidspunktene for utsendelsene kan tyde på at reisebyråene heller ikke hadde fått beskjed om endret reiserute for klager og hennes medreisende før det nærmet seg avreisedagen.

Billettene var kjøpt gjennom reisebyråene Kiwi.com og Gotogate.es. Kommunikasjonen mellom flyselskap og passasjer går da normalt gjennom reisebyrået. Hvorvidt SAS har informert passasjerene eller reisebyråene mer enn to uker før avreise i dette tilfellet, er ikke dokumentert.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. EU domstolen har i overnevnte dom gitt klart uttrykk for at under forordningen har flyselskapet bevisbyrden for at det har informert passasjerene om kanselleringen og om når dette ble gjort. Dersom flyselskapet ikke kan bevise at passasjerene ble informert om kansellering av flyvningen mer enn to uker før avgangstidspunktet, må selskapet betale standarderstatning til passasjerene slik forordningen gir anvisning på.

I EU-dommen påpekes det at det samme også gjelder i de tilfellene der passasjerene har kjøpt billetten gjennom et online reisebyrå, og dette har unnlatt å videreformidle beskjed eller gitt sen beskjed om kanselleringen til passasjerene. Flyselskapet er i henhold til dommen i disse tilfellene eventuelt henvist til å søke regress hos den ansvarlige for at passasjerene ikke ble informert i tide, dersom nasjonal rett åpner for det.

Standarderstatningen er ment å omfatte også ikke-økonomiske tap, herunder ulike ulemper, i tillegg til utgifter til for eksempel utgifter til parkering, taxi, buss, tapt arbeidsfortjeneste, ubenyttet hotellovernatting og lignende. En passasjer kan ha krav

på erstatning på annet rettsgrunnlag, for eksempel etter luftfartsloven, men det følger likevel av EU-forordning 261/2004 artikkel 12 at erstatning på annet grunnlag skal samordnes med standarderstatningen. Klagers utgift på 21 euro til bagasjeoppbevaring på flyplassen i Amsterdam anses derfor dekket av standarderstatningen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 400 euro per passasjer, totalt 800 euro.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)