

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av fly- og fergebilletter.

### Dato

15.10.2022

### Saksnummer

2022-00487

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise med SAS den 22. oktober 2021 fra Oslo til Düsseldorf, avgang kl. 09:15 med ankomst kl. 11:05.

Klager fikk beskjed om kansellering den 22. oktober kl. 07:29. Klager fikk tilbud om ny reise den 23. oktober med KLM via Amsterdam, avgang kl. 17:20, ankomst kl. 22:25. Det var viktig for klager å være i Tyskland tidlig den 23. oktober. Klager valgte av den grunn å bestille ferge fra Oslo til Kiel den 22. oktober, slik at de ankom Tyskland kl. 10:00 den 23. oktober.

Klager krever standarderstatning og erstatning for fly- og fergekostnader.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har tross oppfordring ikke fremmet tilsvarende for nemnda.

### Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer 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 artikkelene 5 og 7. SAS har ikke dokumentert at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter og klager har derfor krav på standarderstatning med 400 euro pr. person.

Klager krever refusjon av billettene i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Det er flyselskapene som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004, og det er det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller refusjon. Nemnda mener at SAS, som det transporterende flyselskapet, må refundere klagers ubenyttede billetter fra Oslo til Düsseldorf.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Klager ble tilbudt omruting med KLM avgang den 23. oktober 2021 klokka 17:20, ankomst klokka 22:25. Etter nemndas oppfatning er det ikke et tilstrekkelig godt alternativ å tilby klager omruting over et døgn etter opprinnelig avgang. Klager har rett til omruting «snarest mulig». Det var også viktig for klager å komme tidlig frem den 23. oktober. Nemnda mener derfor at SAS skal refundere mellomlegget mellom utgiftene til transport med Color Line og den opprinnelige billetten med SAS. Nemnda bemerker at passasjeren ikke skal reise gratis.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS betaler 400 euro i standarderstatning pr. person, refunderer klagers ubenyttede billetter og erstatter mellomlegget mellom ubenyttet billetter og fergekostnader.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)