

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt erstatning for utgift til nye billetter.

### Dato

03.12.2019

### Saksnummer

2019-00492

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, totalt tre personer, skulle reise fra Oslo til Billund den 28. desember 2018 med SK1905 kl. 16.00. SAS kansellerte flyvningen én time før avgangstid. Samtidig kansellerte SAS også neste flyvning fra Oslo til Billund, fem timer før avgangstid. De fikk tilbud om å reise til København i stedet. Deretter ville de måtte ta toget fra København til Billund. Klager hadde leiebil booket fra Billund. En flyvning via København + togreise ville medført at de hadde ankommet Billund midt på natten, lenge etter at utleiebyrå var stengt. De måtte i så fall ha booket om bil og eksisterende overnatting (utenfor Skanderborg) og kjøpt ny hotellovernatting i Billund. Klager valgte da å booke billetter til kr. 1907 pr. person med annet selskap i stedet. Dette flyet gikk i henhold til tidtabell og de fikk hentet ut leiebil i Billund rett før de stengte klokken 22:00.

SAS tilbød seg først å utbetale 250 euro per person i standarderstatning, samt refusjon av de kansellerte flybillettene med kr 747 per person. Klager mener de skal ha standarderstatningen og erstatning for utgiften til nye billetter med annet selskap. Etter å ha klaget fikk de til svar at de ikke hadde krav på standarderstatning fordi det var ekstraordinært vær den dagen. På den annen side aksepterer de å refundere verdien av ny billett med annet selskap. SAS krever imidlertid at forskjellen mellom 250 euro og kr 1907 tilbakebetales siden flyselskapet allerede har utbetalt standarderstatningen.

Klager stiller spørsmål ved hvorfor det kun var de to nevnte flyvningene til Billund som ble kansellert. Disse opereres av Wx Cityjet. Klager mener de har krav på både standarderstatning og refusjon av utgiften til nye billetter med annet selskap.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK1905 ble innstilt denne dagen på grunn av værforhold på Gardermoen. Kanselleringen av SK1905 skyldtes utelukkende værforhold med «freezing fog» i Oslo og dette anses

som en ekstraordinær omstendighet og utenfor flyselskapets kontroll. Det vises til fremlagt dokumentasjon der årsaken rundt kanselleringen fremgår og videre at denne flytypen (CRJ) har andre systemer enn for eksempel Airbus-fly og høyere terskel for å kunne lande i dårlige værforhold. Klager med reisefølge ble booket om til en ny reiserute samme dag kl 17.00 fra Oslo.

SAS har med dette truffet alle rimelige tiltak for å frakte klager med reisefølge raskest mulig til sin endestasjon. Klager har booket nye billetter med annet selskap og krever disse dekket av SAS. I tillegg kreves det standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager og reisefølget har fått refundert de ubenyttede SAS- strekningene med kr. 975 per person.

SAS er av den oppfatning at klager og reisefølge ikke har krav på verken standarderstatning eller refusjon av utgifter for nye billetter i dette tilfellet.

Dersom nemnda likevel skulle komme til at klager har krav på erstatning av nye billetter, vil SAS gjøre oppmerksom på at klager og reisefølget har fått urettmessig utbetalt standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på totalt 750 euro. Dette beløpet overstiger kostnaden for nye billetter og SAS vil således ikke imøtekomme klagers krav om ytterligere erstatning.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir passasjeren 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 artiklene 5 og 7.

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

Nemnda mener at flyselskapet SAS har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flyvning ble kansellert som følge av underkjølt regn.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Klager og reisefølget har fått refundert de ubenyttede SAS- strekningene med kr. 975 per person.

Klager har mottatt standarderstatning på 250 euro per person ved en feil fra selskapets side. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap.

Standarderstatningen klager har mottatt uten å ha krav på det, overstiger utgiftene til nye flybilletter (kroner 5 721). Disse utgiftene må således anses dekket av standarderstatningen.

**Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Ticket)