

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

### Dato

27.10.2017

### Saksnummer

2016-01252

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Dallas via Oslo og New York den 3. oktober 2016. Klager skulle delta på et seminar hvor han også skulle holde et innlegg. Han hadde kjøpt business billett med SAS hvor han er gullkunde. På Gardermoen fikk klager melding ved gaten om at SK907 fra Oslo til New York var kansellert. Da det var svært viktig for klager å ankomme Dallas samme dag, måtte han kjøpe ny billett med annet selskap fordi SAS ikke kunne tilby ombooking før dagen etter.

Klager stiller seg kritisk til at SAS ikke kunne tilby raskere omruting enn et døgn senere da det fantes ledige plasser med andre selskap samme dag.

Klager har fått tilbud om 600 euro i standarderstatning. Klager krever også refusjon av ny billett med KLM, kroner 43 669, med fratrekk av allerede refundert SAS-billett.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK907 ble kansellert som følge av teknisk feil. Klager har fått tilbud om standarderstatning på 600 euro for hendelsen.

SK907 ble først annonsert som forsinket. Før det ble besluttet av maskinen måtte kanselleres valgte klager å kjøpe ny enveisbillett Oslo - Dallas med annet selskap på business og første klasse til kroner 43 312. Dersom han hadde kjøpt en tur retur billett ville prisen på billetten blitt langt billigere, da enveis billett med KLM er mye dyrere enn tur retur. Han ville også fått full refusjon på den ubenyttede SAS billetten.

Klager har benyttet returen på SAS billetten. SAS har refundert de ubenyttede strekningene, kroner 11 371.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgifter til ny billett med annet selskap og viser til EU-kommisjonens retningslinjer av EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger etter den fremlagte dokumentasjonen til grunn at klagerens flygning med SAS fra Oslo til New York 03.10.2016 kl 1100, ble besluttet kansellert kl 1432 på grunn av teknisk feil etter meldinger om forsinkelse, og at klageren ordnet omruting på egen hånd ved å kjøpe billett hos KLM og reiste fra Oslo kl 1410 denne dagen.

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 hadde vært truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Også forsinkelse kan utløse rett til slik erstatning, jf artikkel 6, jf 5 og 7: Dette gjelder passasjerer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted. Også ved forsinkelse faller retten til erstatning bort hvis flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak hadde vært truffet.

Partene ser ut til å være enige om at det skal utbetales en standarderstatning etter kanselleringen / forsinkelsen i dette tilfellet, og at den utgjør 600 euro på grunn av reiseavstanden.

Nemnda anbefaler at SAS betaler standarderstatning til klageren hvis det ikke allerede er gjort; Teknisk feil er som hovedregel ingen ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Det er ikke holdepunkter for at det var grunnlag for å gjøre unntak her.

Ved kansellering plikter flyselskapet videre å refundere den opprinnelige flybillettprisen, jf artikkel 5 nr 1 bokstav a), jf 8 nr 1 bokstav a), eller å omrute, jf artikkel 5 nr 1 bokstav a), jf 8 nr 1 bokstav b). Ved forsinkelse plikter flyselskapet bare å gi refusjon og ikke omruting, jf artikkel 6 nr 1 iii, jf artikkel 8 nr 1 a), og da først når forsinkelsen er på minst 5 timer, jf eksempelvis FLYKN-2016-88.

Partene ser ut til å være uenige om klageren har rett til å få dekket utgiftene til omruting med KLM med avgang kl 1410.

Slik nemnda ser det har ikke klageren rett til å få dekket disse utgiftene; Han var ikke i posisjon til å kreve omruting med avgang kl 1410 siden hans flygning med SAS ikke var kansellert på dette tidspunktet. Flyet var også bare 3 timer forsinket på dette tidspunktet. SAS ble heller ikke gitt anledning til å oppfylle sine plikter etter artikkel 8 etter hvert som disse ble utløst siden han hadde reist på disse tidspunktene.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning med 600 euro hvis det ikke allerede er gjort.

## **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)