

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon og standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-02128

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde en booking med SAS fra Oslo til Athen via København den 1. mai 2020. Den 24. april 2020 fikk klager beskjed om at reisen var kansellert.

Klager har fremmet krav om full refusjon av billettene, samt standarderstatning på 400 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fått full refusjon på sin billett fra kredittkortselskapet og SAS har akseptert en tilbakebetaling til kortselskapet den 18. august 2020. SAS anser saken som løst.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

I denne saken har klager bemerket i sin senere kommentar at hun også krever standarderstatning. Nemnda tar uansett opp retten til standarderstatning på eget initiativ i tilfeller hvor det aktuelt, noe flyselskapet er informert om. SAS fikk en ny mulighet til å kommentere retten til standarderstatning basert på klager sin kommentar, men benyttet ikke denne. Nemnda kan ikke se at SAS har godtgjort at kanselleringen av klagers flyvning skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda anbefaler med dette at SAS utbetaler standarderstatning på 400 euro til klager.

Kansellering gir også rett på refusjon av billettprisen, jf. forordningens artikkel 8 bokstav a). SAS har oppgitt at klager har mottatt full refusjon av billetten i august 2020. Klager

har ikke imøtegått denne påstanden. Nemnda anser dermed denne delen av kravet som løst, og vil ikke gå nærmere inn på en vurdering av dette.

Klager har i tillegg ønsket ytterligere kompensasjon for all den tid og arbeid han har lagt i saken, men forstår det som at han ikke har krav på dette. Han har likevel fremhevet at han ønsker Transportklagenemndas vurdering av dette.

Når det gjelder om det foreligger hjemmel for ulempeerstatning har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener det ikke foreligger hjemmel for ulempeerstatning, utover den dekning av ikke-økonomisk tap som ligger innbakt i standarderstatningen.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener det er hjemmel til å tilkjenne ulempeerstatning, men at klager i dette konkrete tilfellet ikke har krav på ulempeerstatning.

En samlet nemnd mener det ikke er grunnlag for erstatning for tid og arbeid klager har brukt i saken. Dissensen knytter seg kun til om det er generelt sett finnes hjemmel til å tilkjenne ulempeerstatning utover det som er innbakt i standarderstatningen.

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler 400 euro til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 400 euro til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)