

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter til ny billett grunnet kansellering.

### Dato

18.10.2022

### Saksnummer

2022-01157

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise hos SAS med avreise fra Kristiansand med SK208 kl. 07:00 via Oslo med SK391 kl. 09:25 til Bardufoss den 18. oktober 2021. Det ble gitt beskjed til klager den 16. oktober om kansellering av strekningen Kristiansand til Oslo, SK208. Klage ble så omrutet til den 19. oktober, dagen etter opprinnelig avreise. Klager tar kontakt med SAS den 17. oktober og får beskjed om at det ikke er noen ledige flyseter fra Kristiansand den 18. oktober. Det finnes da ledige flyseter fra Stavanger, men får beskjed om at det ikke er mulig å endre til annen flyplass.

Klager kjøper så ny billett med avreise den 17. oktober fra Stavanger via Oslo til Bardufoss da SAS sa at hun måtte kjøpe billett selv fra Stavanger. Så i mangel på alternativer måtte hun ny billett til full pris i tillegg til den billetten hun allerede hadde.

Hun har vært i kontakt med sitt forsikringsselskap, de har behov for å vite årsaken til denne kansellerte avgangen den 18. oktober. SAS gir beskjed til klager at det kan de ikke opplyse om.

Klager krever å få refundert ny billett fra Stavanger via Oslo til Bardufoss den 17. oktober med SAS til kr. 4743.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

### Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er

fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. SAS har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Kanselleringen skjedde under to uker før avreise og SAS har ikke lagt ved dokumentasjon på årsaken til kanselleringen. Klager har dermed krav på standarderstatning på 250 euro.

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 avgang fra Kristiansand den 19. oktober 2021 kl. 07:15. 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 viktig for klager å komme hjem til den 18. oktober og hun måtte derfor omrute seg selv ved å kjøpe billetter med SAS fra Stavanger den 17.oktober. På grunn av det manglende omrutningstilbudet fra SAS mener nemnda at klager har krav på å få dekket merutgiftene knyttet til den nye billetten fra Stavanger til Bardufoss. Dersom klager har fått refusjon av utgiftene til den ubenyttede billetten fra Kristiansand, kommer denne til fradrag, da passasjeren ikke skal reise gratis.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning med 250 euro og refunderer billettstanden for den nye billetten fra Stavanger vis Oslo til Bardufoss.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)