

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering.

### Dato

18.03.2022

### Saksnummer

2021-01885

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Reisefølget, totalt 4 personer, skulle reise med SAS fra Oslo til Alicante med SK4673 den 1. oktober 2021, avgang kl.16:35, ankomst kl. 20:20.

Den 1. oktober kl. 14:20 mottok klager melding fra SAS om at SK4673 var kansellert, og at de jobbet med å finne alternativ rute. Klager befant seg da på flyplassen, og SAS opplyste der om at årsaken til kanselleringen var sykdom i besetningen.

SAS booket om reisen samme dag med SK277 fra Oslo til Bergen, avgang kl.17:00, ankomst kl. 17:50. Klager fikk hotellovernatting i Bergen og voucher på 295 kroner per person i diett. Den 2. oktober, reiste de med SK4729 fra Bergen til Alicante, avgang kl. 07:50 med ankomst kl.11:30.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaer for nemnda.

Til klager har SAS i det vesentlige svart følgende:

Klager selv bestemte seg for å booke om reisen, og de kan derfor ikke etterkomme klagers krav om kompensasjon. SAS ba også klager fremlegge bevis på når de mottok beskjed om kanselleringen.

### Nemnda bemerker

SAS har ikke fremmet tilsvaer i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Basert på sakens dokumentasjon legger nemnda til grunn at klagers flyvning med SAS fra Oslo til Alicante (SK4673) den 1. oktober 2021 ble kansellert. Klager ble booket om til å fly via Bergen, med ankomst i Alicante neste dag.

Kansellering av en flyvning gir 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 artikkel 5 og 7.

Klager har fått avslag fra SAS, med den begrunnelse at klager frivillig ombooket billetten. Nemnda deler ikke dette synet. Slik nemnda ser saken kansellerte SAS klagers opprinnelige flyvning, og klager fikk omruting snarest mulig i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Omruting/ombooking avskjærer ikke retten til standarderstatning, med mindre omrutingen skjer i henhold til visse tidsrammer, som oppgitt i EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav c). Dette er ikke aktuelt i klagers (og reisefølgets) tilfelle, da de ble omrutet til å ankomme Alicante neste dag.

SAS har ikke fremmet tilsvaer til nemnda, og nemnda finner det heller ikke basert på saksdokumentene godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda anbefaler med dette at SAS utbetaler standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Da flyvningen var innenfor Fellesskapet er korrekt beløp 400 euro per person, jf. forordningens artikkel 7 nr. 1 bokstav b).

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 400 euro per person i standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)