

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering.

### Dato

10.04.2018

### Saksnummer

2017-01930

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Oslo til Ålesund den 10. juni 2017 kl 10.15 med SK1314. Flyet ble kansellert samme dag, og klager ble booket om til å fly til Kristiansund og derfra bli fraktet i buss til Ålesund. Dette var ikke aktuelt for klager, han valgte derfor å kjøpe ny billett med annet selskap med avgang litt senere på dagen.

Klager krever refusjon av mellomlegget mellom opprinnelige og nye billetter, kroner 1 022.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK1314 ble kansellert som følge av tekniske årsaker. SAS har utbetalt standarderstatning 250 euro per person for hendelsen.

SAS tilbød ombooking til Kristiansund med avgang kl 15.35, og buss derfra til Ålesund. Klager valgte å avslå tilbudet, og kjøpte nye billetter med annet selskap.

SAS har refundert klagers billetter i sin helhet.

Klager krever refusjon av mellomlegg på kroner 1 022. Klager har ikke krav på dette da han valgte å bryte kontrakten med SAS, og booke nye billetter med annet selskap.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

### Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen tekniske årsaker, og selskapet har utbetalt standarderstatning med 250 euro per person.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute, strekker seg utover omruting med eget selskap og samarbeidspartnere, jf kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2.

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Oslo til Ålesund den 10. juni 2017 kl 10.15 med SK1314. Flyet ble kansellert samme dag, og klager med reisefølge ble ombooket til selskapets første ledige avgang kl 15:35 samme dag til Kristiansund. SAS hadde satt opp buss mellom Kristiansund til Ålesund for å frakte alle passasjerer til sitt endelige bestemmelsessted. Turbuss på strekningen tar ca 4 timer. Med dette alternativet ville klager vært fremme i Ålesund tidligst ved ni-tiden om kvelden. Norwegian hadde en avgang til Ålesund kl 14.15 som medførte at klager ville være fremme på bestemmelsesstedet allerede ved tre-tiden uten en lang bussreise. Klager valgte dette alternativet og takket nei til SAS' tilbud.

Nemnda ser det slik at alternativet klager ble tilbudt ikke var omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår og viser til at selskapets plikt til å omrute strekker seg utover omruting med eget selskap og samarbeidspartnere. Flyselskapet Norwegian hadde en avgang direkte til Ålesund som sparte klager for en lang forsinkelse og en lang bussreise. Selskapet burde etter nemndas syn ha tilbudt klager og hans reisefølge omruting på denne avgangen.

Nemnda mener etter dette at flyselskapet i tillegg til det som allerede er betalt også bør dekke mellomlegget mellom opprinnelige og nye billetter på kroner 1 022.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold i sitt krav.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Line Olafsen (Norwegian)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)