

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

04.11.2013

### Saksnummer

348/13F

### Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Singapore via København og Beijing den 19. april 2013. SK995 fra København til Beijing ble kansellert og klager ble booket om via Tokyo. Klager ble på forhånd lovet plass på business og glutenfri mat, lik de originale billettene.

Det viste seg senere at den ene i reisefølget likevel ikke hadde plass på business. Dette ble senere ordnet ved ankomst Tokyo, men vedkommende fikk ikke seteplass ved siden av sitt reisefølge. Hun fikk heller ikke glutenfri mat. Klager stiller seg sterkt kritisk til at SAS forteller usannheter.

Klager mistet en forhåndsbetalt natt på hotell i Singapore.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 600 euro per person. Videre krever klager refusjon av tapt natt på hotell, kroner 3 129, samt refusjon av utgifter til mat i ventetiden, DKK 805.

Det vises for øvrig til klagers brev

### SAS har i det vesentlige anført:

Klager har fått utbetalt 600 euro per person som følge av at SK995 ble kansellert. Klager ble innlosjert på hotell i København og har fått refundert utgiftene til mat i ventetiden.

SAS beklager at klager ikke fikk glutenfri mat. Søknaden om spesialmat ble dessverre avvist da bestillingen ble gjort under 20 timer før avgang.

SAS har overført kroner 10 000 til klager, og kan ikke imøtekomme kravet utover dette.

### Nemnda bemerker:

SK 995 fra København til Beijing ble kansellert. Kansellering gir rett til erstatning 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. SAS har utbetalt en standarderstatning på 600 euro per person.

SAS har også erstattet klagerne utgifter til mat. Samlet utbetaling er 10 000 kroner.

Ved innstilling av en flygning har passasjeren rett til omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8. Klagerne ble omrutet via Tokyo. Flygningen skjedde på business klasse. SAS har opplyst at det ikke var ledige plasser på andre avganger med eget eller andre selskap. Nemnda legger dette til grunn. Nemnda legger videre til grunn at en av klagerne ikke fikk glutenfri mat som hun hadde bestilt.

Klagerne kom forsinket frem til reisemålet. De ble påført ulemper og fikk ikke benyttet forhåndsbetalt hotell i Tokyo. De krever en erstatning på 600 euro per person for dette. De krever videre erstattet utgifter til hotell.

SAS har utbetalt en standarderstatning på 600 euro per person. Erstatningen dekker så vel erstatning for økonomisk tap som for ulempen klagerne ble påført. Det er ikke grunnlag for ytterligere standarderstatning etter EU-forordningen fordi de kom forsinket frem, at det ikke ble levert glutenfri mat mv.

Anvendelsen av EU-forordningen berører imidlertid ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

SAS er i henhold til luftfartsloven Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Dommen gjelder erstatning etter Montrealkonvensjonen.

Klagerne ble påført et tap på 3 129 kroner for ubenyttet hotell. Forsinkelsen gikk også ut over utbyttet av oppholdet. SAS er ansvarlig for å erstatte dette tapet.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU- forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*