

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

14.10.2021

### Saksnummer

2021-00396

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø via Oslo til Dusseldorf den 25. oktober 2020 med SAS. Den 12. oktober mottok klager en e-post fra SAS hvor de på grunn av covid-19 pandemien må endre klagers flyvning. Det nye alternativet passet ikke klager og han valgte da å booke om billetten til flyvning neste år.

Klager krever standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 da han fikk beskjed fra SAS mindre enn 14 dager før avreise.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har anført at klager krevd refusjon av reisen fra Tromsø via Oslo til Dusseldorf som skulle ha funnet sted den 25. oktober 2020.

Flyet fra Oslo til Dusseldorf ble kansellert den 12. oktober 2020. SAS viser til vedlegg hvor billetten skal ha blitt refundert den 19. februar 2021.

SAS motsetter seg klagers krav om standarderstatning og viser til vedlegg hvor det fremgår at flyvningen fra Tromsø til Oslo gikk som normalt, mens flyvningen fra Oslo til Dusseldorf ble kansellert. Flyvningen ble kansellert grunnet pandemien og må ansees som en ekstraordinær omstendighet i henhold til forskriften.

### Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standardkompensasjon med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerene har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 12. oktober, mindre enn to uker før avgang.

I dette tilfellet har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener nemnda at flyselskapet ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener at den dokumentasjon som er fremlagt er for generell ved at det henvises til reiserestriksjoner og nedgang i etterspørsel. Kanselleringen er ikke knyttet konkret opp mot klagers flyvning. Det er ikke dokumentert at akkurat denne flyvningen ble kansellert grunnet covid-19.

Mindretallet, bransjerepresentantene, finner det sannsynliggjort at kanselleringen skyldtes covid-19. Mindretallet har lagt vekt på den dokumentasjonen som SAS har fremlagt, samt tidspunktet for den kansellerte flyvningen. Teoretisk sett kunne flyselskapene likevel operert med normalt antall flyvninger, nesten uten passasjerer, og således unngått kansellering. Etter mindretallets syn ville imidlertid et slikt krav ikke vært rimelig, og dermed ikke harmonere med at flyselskapene kun pålegges å treffe "rimelige tiltak".

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at klager får medhold i sitt krav om standarderstatning.

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

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning med 400 euro.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)