

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett i form av voucher.

### Dato

20.08.2021

### Saksnummer

2021-00616

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo (SK1461) til San Francisco via København (SK935) den 10. februar 2021, men han mottok den 29. januar beskjed om at SK1461 var kansellert.

Klager måtte selv skaffe alternativ flight for å rekke videre flyvning med SK935 til San Francisco, og landet på alternativet om å endre avreise fra Oslo til 14 timer tidligere enn planlagt for å forhindre potensielle forsinkelser og praktiske problemer ved ankomst i USA.

Etter klagers vurdering er kanselleringen en bevisst operativ vurdering fra SAS sin side og krever følgelig at SAS refunderer billetten i form av voucher.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av billetter, i form av voucher, for en reise som skal ha funnet sted 10. februar 2021.

Klager booket en billett fra Oslo til San Francisco med avreise 10. februar 2021. Reisen besto av to flyvninger, den første fra Oslo til København og den andre fra København til San Francisco.

Den 28. januar ble flyvningen fra Oslo til København kansellert. Klager fikk tilbudet om flyvning samme dato kl. 16.00, eller flyvning dagen før kl. 16.00. Ved å velge flyvningen 10. februar kl. 16.00 ville ikke klager rukket videre forbindelse til San Francisco, og han valgte derfor å bli ombooket til flyvningen dagen før.

Ved innstilling har passasjerer rett på refusjon eller ombooking etter art. 8 jfr. art. 5. I tillegg har passasjerer rett på forpleining som står i rimelig forhold til ventetiden. Passasjerer kan også ha rett på erstatning i tråd med art. 7.

I dette tilfellet ble passasjerens tilbudt omruting og han ankom endelig destinasjon, San Francisco rettidig. Følgelig har ikke klager rett på å få refundert billetten i form av en voucher. I et slikt tilfelle ville klager da ha reist gratis. SAS kan ikke se at det finnes grunnlag i forordningen for et slikt krav.

I dette tilfellet ble klagers fly kansellert og det følger av forordningens art. 9 jfr. art. 5 at passasjerens i et slikt tilfelle har rett til forpleining i mellomtiden. Imidlertid har klager eksplisitt gitt uttrykk for at eksempelvis hotellutgift ikke kreves da han har fått dekket dette via reiseregning.

Når det gjelder klagers krav om standardkompensasjon viser SAS til vedlagt oversikt over SAS sine kansellerte flyvninger som følge av Covid-19. Det anføres at fly som er kansellert på grunn av Covid-19 ikke utløser erstatningsplikt da dette må anses som en ekstraordinær omstendighet etter forordningen.

Dersom nemnda kommer frem til at klager har rett til erstatning etter art. 7 er SAS av den oppfatning at erstatningen må avkortes med 50 prosent jfr. art. 7 punkt 2 da passasjerens kom frem til endelig bestemmelsessted i riktig tid.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir rett til standarderstatning 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.

I dette tilfellet 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 dokumentasjonen som er fremlagt er for generell ved at det henvises til oversikt over flere flyvninger som skal være berørt av pandemien. Det er ikke tilstrekkelig dokumentert at akkurat denne flyvningen ble kansellert grunnet covid-19.

På bakgrunn av dette legger nemnda til grunn at klager har rett på standarderstatning etter forordningen. Flyselskapet kan redusere erstatningen med 50 % i tilfeller hvor passasjerens ankommer endelig destinasjon til planlagt ankomsttid jfr. artikkel 7 punkt 2. Klager ankom San Francisco til planlagt tid og har følgelig krav på 300 euro.

Ved kansellering har passasjerens også valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

Klager har opplyst at han ikke fikk assistanse fra flyselskapet, og måtte ordne nye billetter selv. I sitt avslag til klager har SAS skrevet at klager fikk tilbud om omruting, og at han valgte det ene alternativet som ble gitt av SAS. Dette er også dokumentert

i form av utdrag fra flyselskapets bookingsystem. Nemnda mener derfor at SAS har sannsynliggjort at selskapet har oppfylt omrutingskravet i EU-forordning 261/2004. Klager har derfor ikke krav på refusjon av billetten.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av billetten i form av voucher.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning pålydende 300 euro til klager. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av billetten.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)