

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krever erstatning av utgifter til ny billett etter kansellering.

### Dato

31.10.2016

### Saksnummer

1162/15F

### Tjenesteyter

SAS

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Stavanger til Paris via København 6. juni 2015 kl. 06:00 med SK1871. Flygningen ble kansellert. Klager ble ikke informert om dette før han ankom flyplassen. SAS tilbød omruting neste dag. Klager kunne ikke benytte seg av denne grunnet møter i Paris den 6. juni.

Klager kjøpte selv ny billett med Air France (SVG-CDG kl. 06:50) til 4&nbsp;111 kroner (522 USD).

Klager fikk ingen informasjon om sine rettigheter.

Klager krever å få erstattet utgiftene til kjøp av ny billett til Paris på 522 USD.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### SAS har i det vesentlige anført:

SK 1871 fra Stavanger til København ble kansellert som følge av en ulovlig streik/ ulovlig aksjon blant SAS sine ansatte i København. I henhold til EU-forordningen er ikke SAS erstatningsansvarlig i et slikt tilfelle.

Ved kansellering skal SAS tilby omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet. Alternativt vil passasjeren etter forespørsel få refundert hele billettprisen. Da kanselleringen skjedde på en lørdag, ble klager omrutet til neste dag, søndag. Klager valgte å avbryte kontrakten med SAS og kjøpte ny fullpris billett på andre vilkår med Air France samme dag. SAS har refundert klagers SAS billett.

SAS mener hendelsen ikke er kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS sin kontroll.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS sitt brev.

### Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at klagers reise med SK 1871 fra Stavanger til København den 6. juni 2015 ble kansellert som følge av en ulovlig streik blant selskapets ansatte i København.

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. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Etter nemndas vurdering er en ulovlig aksjon blant selskapets ansatte å anse som en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand.

Nemnda finner videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen. Det er heller ikke krevet.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet eller refusjon av hele billettprisen, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. SAS tilbød omruting neste dag. Klager kunne ikke akseptere denne grunnet møter i Paris den 6. juni. Han kjøpte selv billett med Air France. Denne flygningen gikk direkte fra Stavanger til Paris.

Nemnda er av den oppfatning at tilbud om omruting neste dag etter omstendighetene ikke tilfredsstilt vilkåret «snarest mulig». Nemnda viser til klagers behov for å være i Paris lørdag 6. juni.

I mangel av tilfredsstillende tilbud fra SAS kjøpte klager billett med Air France. I henhold til den fremlagte dokumentasjon ser det ut til at klager kjøpte billett på tilsvarende transportvilkår. Nemnda anbefaler at SAS erstatter utgiften til billett med Air France. Til fradrag går prisen for SAS-billetten på strekningen som tidligere er refundert.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS refunderer klagers utgifter til billett med Air France. Til fradrag går prisen for SAS-billetten som tidligere er refundert.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

*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.*