

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for tapt ferie grunnet kansellering.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2018-02225

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes to barn skulle reise fra Oslo til Malaga t/r 7. - 14. juli 2018. Kl 02.00 natten før avreise fikk klager sms om at SK6353 fra Gardermoen med avgang kl 10.45 var kansellert, uten noen nærmere forklaring. Klager kontaktet SAS på telefon etter åpningstid kl 09.00 og ble informert om at kanselleringen skyldtes en teknisk feil. Hun og barna ble booket om til samme fly dagen etter og ankom endelig bestemmelsessted 24 timer forsinket.

Klager og hennes barn mistet en hel feriedag og krever kompensasjon for dette.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er på det rene at klager med reisefølge ble booket om til å reise en dag senere. Klager anfører at de gikk glipp av en hel feriedag, og kun fikk nyte seks av syv feriedager i Malaga. Det er ikke anført eller dokumentert at klager har lidt et økonomisk tap.

SAS mener klager ikke har krav på kompensasjon da hun mest sannsynligvis ikke har lidt et økonomisk tap som følge av kanselleringen.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

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

Flyselskapet SAS har forklart at SK6353 ble kansellert. Flyselskapet har imidlertid ikke fremlagt noen nærmere forklaring eller dokumentasjon på årsaken til kanselleringen.

Nemnda mener at flyselskapet med dette ikke har godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har etter dette rett til standarderstatning på 400 euro per person. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap som følge av forsinkelser og kanselleringer.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS utbetaler 400 euro per person.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)
- Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)