

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2018-02201

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen fire personer) skulle reise fra Trondheim til Roma via Oslo den 23. juni 2018. kl 10.25 med ankomst kl 18.55. Under 48 timer før avreise oppdaget klager at SK4713 fra Oslo til Roma var kansellert. SAS klarte ikke å booke om billettene, og klager måtte kjøpe nye billetter med annet selskap for reise en dag før. Formålet med flyreisen var å rekke et cruise til en verdi av ca kroner 70 000. Reisefølget måtte ta seg fri fra jobb og pådro seg utgifter til en ekstra natt på hotell i Roma.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt erstatning for tapt arbeidsfortjeneste og refusjon av diverse utgifter for tilsammen kroner 32 312 (blant annet nye flybilletter, hotell, måltider mv).

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Årsaken til kanselleringen var mangel på besetning. SAS anser i dette tilfellet at årsaken ikke var ekstraordinær, selskapet ønsker derfor å utbetale 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager krever refusjon av utgifter til nye billetter for tilsammen kroner 16 831. Til fratrekk kommer de allerede refunderte SAS-billettene, kroner 10 736. Den reelle utgiften klager hadde til nye billetter blir dermed kroner 6 095.

Klager krever videre refusjon av tapt arbeidsinntekt. Det er ikke fremlagt noen dokumentasjon på dette tapet. Klager valgte å avbryte reisen med SAS, og kjøpe nye billetter med annet selskap. At hun velger å bestille disse til en dag før opprinnelig avreise kan ikke SAS lastes for. Det samme må gjelde for alle ekstraavgifter klager har hatt.

Hva gjelder utgifter klager har hatt til måltider, finner SAS det urimelig å kreve kroner 3 040. SAS stiller seg undrende til at klager ikke tok vare på kvitteringer til måltider, all den tid hun hadde planer om å få refundert kostnader. Det samme må gjelde for utgifter til mat som for de andre ovennevnte utgiftene.

Tilsammen utgjør klagers anførte ekstraavgifter kroner 15 681. Standarderstatning for alle fire utgjør kroner 15 296. Mellomlegget blir kroner 385. Klagers utgifter vil dermed konsumeres av EU-erstatningen med unntak av kroner 385, jf. artikkel 12 i forordningen.

SAS utbetaler kroner 15 296 til klager, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Nemnda bemerker

Årsaken til kanselleringen var mangel på besetning. SAS anser i dette tilfellet at årsaken ikke var ekstraordinær, og selskapet ønsker derfor å utbetale 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. SAS erkjenner også at de ikke klarte å booke om klager som dermed måtte kjøpe billetter med et annet selskap en dag tidligere enn opprinnelig for å nå sitt cruise.

Klager krever i tillegg til standarderstatningen, erstatning for tapt arbeidsfortjeneste og refusjon av diverse utgifter for tilsammen kroner 32 312, herunder nye flybilletter, hotell, transport med tog og måltider.

Klagerne har etter dette rett til standarderstatning etter EU forordning 261/2004 artikkel 4 jf artikkel 7 med 400 euro per person.

SAS pliktet i i henhold til forordningen å tilby klagerne omruting i medhold av artikkel 8. Det gjorde ikke selskapet. Tvert imot ba de klager om å ordne billetter selv. Klager ble som følge av at de selv måtte sørge for å skaffe seg en alternativ reiserute påført utgifter til nye billetter kr 16 831 fratrasket kr 10 736 for opprinnelige billetter, hotellutgifter på 160 Euro (ca kr 1600), transport, samt mat en dag i Roma. Det er imidlertid ikke fremlagt kvittering på utgiftene til mat, men rimelig mat og drikke for fire personer en dag i Roma finner nemnda skjønnsmessig kan settes til kr 2000. Disse utgiftene plikter SAS å dekke i henhold til artikkel 8 og artikkel 9. Ytelsene kommer i tillegg til standarderstatningen og skal i henhold til nemndspraksis ikke samordnes i medhold av artikkel 12 nr 1, 2. punktum.

Det er ikke fremlagt dokumentasjon for at klager har tapt arbeidsinntekt. Dette eventuelle tapet kan derfor ikke kreves erstattet og dette tapet ville uansett blitt samordnet med standarderstatningen.

Nemnda anbefaler at SAS betaler klager standarderstatning med 400 euro per person, tilsammen 1 600 euro med tillegg av kostnadene nevnt over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS betaler standarderstatning med 400 euro per person med tillegg av dekning av kostnader som fremgår over.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)