

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter grunnet kansellering.

### Dato

13.11.2017

### Saksnummer

2017-00338

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Bergen til Oslo den 1. februar 2017 kl 07.00 med SK238. 15 minutter før avgang fikk hun beskjed om at avgangen var kansellert. Klageren skulle holde et foredrag i Oslo kl 09.30, det var derfor svært viktig for henne å komme seg til Oslo snarest mulig. Heldigvis fikk hun plass på et Norwegian fly kl 07.30.

Klager krever refusjon av utgifter til ny billett med Norwegian.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klageren hadde bestilt en TravelPass reise med SAS. Dette er et produkt der klageren betaler et fast beløp for ubegrenset reise med SAS mellom Bergen og Oslo i løpet av et år.

SK238 måtte kanselleres grunnet tekniske problemer. Klageren ble tilbudt ombooking til kl 08.25. Dette ville medført en forsinket ankomst på 1 time og 29 minutter. Klageren ble tilbudt en akseptabel omruting som hun ikke aksepterte. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da forsinket ankomst ville vært under to timer.

Klageren har ikke dokumentert at hun skulle holde et foredrag.

SAS kan ikke imøtekomme klagerens krav om refusjon av ny billett med Norwegian til kroner 1 690.

### Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerene rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak hadde vært truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 5 nr 1 bokstav c), jf artikkel 7. Hvis passasjerene fikk beskjed om innstillingen

mindre enn 7 dager før planlagt avgangstid, faller likevel retten til slik erstatning bort hvis de tilbys omruting slik at de kan reise høyst en time før planlagt avgangstid og ankomme til det endelige bestemmelsessted senest 2 timer etter planlagt ankomsttid, jf artikkel 5 nr 1 bokstav c) iii).

Nemnda legger til grunn at klageren ble tilbudt omruting med avgang kl 0825 - med andre ord 1 time og 25 minutter etter planlagt avgang - og at hun i så tilfellet ville landet mindre enn 2 timer etter planlagt ankomsttid. Hun har da ikke rett til standarderstatning, jf artikkel 5 nr 1 bokstav c) iii).

Kanselleringen utløste uansett et valg for klageren mellom refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig, jf artikkel 5 nr 1 bokstav a), jf artikkel 8.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - legger til grunn at refusjon, jf artikkel 8 nr 1 bokstav a) ikke var noe alternativ for klageren i dette tilfellet siden hun reiste på et forhåndsbetalt kort som tillater ubegrenset reise mellom Bergen og Oslo. Hun hadde derfor ikke hatt en direkte utgift knyttet til kansellerte flygningen som lot seg refundere.

For flertallet ser det ut til at klageren valgte omruting snarest mulig, jf artikkel 8 nr 1 bokstav b). Etter det flertallet forstår mener hun at SAS sitt tilbud om omruting, ikke tilfredsstiller forordningens krav til snarest mulig.

Flertallet mener imidlertid at SAS sitt tilbud om omruting tilfredsstilte kravene i forordningen:

Slik nemnda ser det må det få betydning at SAS tilbød omruting innenfor et tidsintervall som fritar flyselskapet fra erstatningsansvar etter artikkel 5 nr 1 bokstav c) iii). Denne omstendigheten gir etter nemndas syn veiledning om at tilbudet om omruting burde vært akseptert. Klageren har heller ikke dokumentert at hun hadde et særskilt behov for å reise før dette.

Mindretallet - forbrukernes representanter - kan ikke se at retten til refusjon etter forordningen ikke skulle være aktuell for klager selv om billetten ble kjøpt ved bruk av TravelPass. Klager ville således hatt krav på refusjon tilsvarende det det ville kostet å kjøpe en tilsvarende billett.

Klager har imidlertid fremsatt krav om erstatning for ny billett.

Sett hen til flyvningens lengde og hyppigheten av avganger mellom Bergen og Oslo på denne tiden av døgnet, er mindretallet av den oppfatning at tilbudet om ombooking fra SAS i dette tilfellet ikke oppfyller forordningens krav i art. 8 nr 1 a) om at omruting skal

skje "snarest mulig". Mindretallet er derfor at den oppfatning at klager har krav på å få dekket utgiftene til ny billett.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Gøran Jenssen (Widerøe)