

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til taxi i forbindelse med ventetid på ny avgang som følge av forsinket flyvning.

### Dato

19.09.2022

### Saksnummer

2022-00875

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med SAS og skulle fly fra Oslo til København den 18. februar 2022 kl. 21.30. Avgangstiden ble utsatt flere ganger, men kl. 23.46 ble flyvningen kansellert som følge av dårlig vær andre steder i Europa. Klager ble omrutet til ny avgang dagen etter kl. 09.00. Passasjerene ble tilbudt å overnatte på hotell eller få betalt taxi hjem. Klager valgte å reise hjem med taxi og tok flybussen tilbake til Oslo lufthavn neste morgen. Hun sendte inn taxikvittering på kr 1727 og kvittering for flybussen på kr 199 til SAS, men fikk til svar at avgangen var kansellert på grunn av været og at de kun ville refundere et "rimelig beløp" og har utbetalt kun kr 576 til klager.

Klager krever utgiftene til transport refundert fullt ut som lovet og at SAS utbetaler resterende beløp med kr 1350.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

### Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. SAS har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den

reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. 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 kanselleringen. SAS har ikke svart nemnda og har dermed ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standarderstatning på 250 euro.

I tilfeller hvor et fly kanselleres og passasjeren blir booket om til en flyavgang neste dag, har passasjeren rett på hotellovernatting, transport mellom flyplassen og hotellet, og rett på å få dekket rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5. Klager har anført at hun fikk valget mellom overnatting på hotell eller dekning av transport for å overnatte hjemme i påvente av ny flyavgang. Klager tok taxi hjem midt å natten og flybuss dagen etter for totalt kr 1926 og nemnda mener dette må dekkes fullt ut av SAS. Kr 576 er allerede utbetalt, slik at gjenstående beløp er kr 1350.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro, samt refunderer kr 1350 til klager.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)