

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

### Dato

25.08.2023

### Saksnummer

2023-00280

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bardufoss til Trondheim via Oslo den 4. januar 2023 med SAS, avgang kl 17.05 og ankomst kl 20.25.

SK396 fra Bardufoss til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse med SK370 til Trondheim med avgang kl 19.30. Klager ble booket om til SK382 med avgang kl 21.45. Også denne avgangen ble forsinket til kl 23.55. Klager landet på Værnes først klokken 02.10, mer enn fem timer forsinket.

Klager ble tilbudt matkupong på e-post, men fant ikke ut hvor hun skulle hente denne. Klager måtte derfor kjøpe mat til NOK 199.

Klager ankom Værnes lufthavn så sent at hun måtte bli hentet i privat bil (Heimdal - Værnes - Heimdal).

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av mat i ventetiden NOK 199, samt refusjon av privat transport NOK 500.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS beklager hendelsen som skyldtes værforhold.

SAS har tilbudt klager en voucher på NOK 775 for hennes utgifter til mat og transport.

### Nemnda bemerker

Klager har krevet standarderstatning for forsinket ankomst på mer enn fem timer.

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at

forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

SAS har uttalt at forsinkelsen av SK396 og av SK382 skyldtes værforhold. Uttalelsen er underbygget med dokumentasjon som viser at begge flyvningene ble berørt av snøvær. Flertallet - leder og bransjerepresentantene - mener at flyselskapet derved har godtgjort at forsinkelsene skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet mener derfor at klager ikke har krav på standarderstatning. Mindretallet - forbrukerrepresentantene - mener at selskapet ikke har sannsynliggjort at det var ekstraordinære omstendigheter som var årsak til forsinkelsen, og viser til at det ikke er uvanlig at det snør i seks timer i strekk i Norge i januar. Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning, og klager har ikke krav på standardkompensasjon.

Klager har videre krevet refusjon av utgifter til mat.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge hun venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var "nødvendige, passende og rimelige" ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51. Klager har krevet dekket kr 199, og nemnda mener dette er rimelige og nødvendige utgifter til forpleining.

Klager krever også godtgjørelse for privat transport med NOK 500. Nemnda bemerker at utgifter til transport mellom ankomstflyplass og hjemsted i utgangspunktet ikke dekningsberettiget under EU-forordningen artikkel 9. Nemnda mener uansett at klagers utgifter til transport er dekket av den voucher som SAS har tilbudt.

SAS har tilbudt klager en voucher for dekning av utgifter til mat og privat transport til en verdi av NOK 775. Som det fremgår over har klager krav på 199 for dekning av mat. Nemnda anbefaler at Klager får velge mellom å få den tilbudte voucher på 775 kr eller kontant utbetaling av kr 199.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utsteder den tilbudte voucher på NOK 775 dersom klager ønsker det, eventuelt utbetaler NOK 199 i stedet. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold utover dette.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Sølvi Hagen (Ticket)  
Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)