

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning og dekning av ekstrakostnader grunnet kansellering.

### Dato

22.05.2023

### Saksnummer

2022-02232

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise med SAS fra København til Tromsø via Oslo den 5. juli 2022. Flyvningen ble kansellert grunnet streik. Klager mottok beskjed om at SAS ikke kunne skaffe alternativ transport og at de ikke måtte møte på flyplassen til avgangstid.

Klager med reisefølge reiste isteden på følgende måte: København – Oslo med buss, Oslo – Bergen med tog og Bergen – Tromsø med Norwegian. Dette var billigste og enkleste transportalternativ klager klarte å finne. Det oppsto også utgifter til overnatting og mat.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning på 400 EUR per person, samt dekning av ekstrakostnadene som oppsto (cirka 22 000 NOK). Kostnadene gjelder transport (2 081 SEK og 12 781 NOK), kost (2 570 NOK) og losji (4 716 NOK).

Klager krever videre forsinkelsesrenter av standardkompensasjonen på 1 600 EURO, som forfalt til betaling sju dager etter fremsettelse av kravet, f.o.m. 20. juli 2022 og inntil betaling skjer. For dekning av utlegg, som forfalt til betaling 30 dager etter fremsettelse av kravet, kreves forsinkelsesrente f.o.m. 20. august 2022 og til betaling skjer.

Klager har under sakens behandling mottatt standarderstatning på totalt 1600 EUR, i tillegg til 10252 NOK fra SAS. SAS har ikke spesifisert hvilke utgifter den sistnevnte summen skal dekke.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda).

### 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. SAS har ikke fremmet tilsvær i saken.

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Klager har mottatt standarderstatning på 400 EUR per person (totalt 1600 EUR).

Spørsmålet for nemnda er hva klager kan kreve dekket av de oppståtte ekstrakostnadene.

Nemnda vurderer først klagers alternative transportkostnader (buss, tog og fly).

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Nemnda mener det i denne saken er godtgjort at klager ikke fikk tilstrekkelig assistanse/hjelp til omruting og at han kan kreve fremlagte omrutingskostnader refundert (buss, tog og fly). Ifølge fremlagte kvitteringer kostet buss fra København til Oslo totalt 2081 SEK, tog fra Oslo til Bergen kostet totalt 5000 NOK og fly fra Bergen til Tromsø 7881 NOK.

Når det gjelder utgifter til kost og losji, har passasjerer - i tilfeller hvor et fly kanselleres og passasjerer velger alternativet omruting snarest mulig (noe klager i praksis gjorde) - rett til forpleining i henhold til reglene i EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5.

Klager med familie måtte bekoste to netter med overnatting i Oslo i påvente av togavgangen mellom Oslo og Bergen den 7. juli. Dette kostet 4716 NOK. Nemnda mener klager har rett på dekning av denne kostnaden i henhold til artikkel EU-forordning 261/2004 artikkel 9 nr. 1 bokstav b).

I henhold til artikkel 9 punkt 1 bokstav a) har en passasjer også rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Klager har fremlagt kvitteringer på matkostnader pålydende 89 DKK i Danmark og 2570 NOK i Norge. Nemnda finner utgiftene rimelige sett hen til antall passasjerer i reisefølget og forsinkelsen kanselleringen medførte.

Nemnda mener derfor klager også kan kreve disse utgiftene dekket.

Klager har mottatt 10252 NOK fra SAS i tillegg til standarderstatningen. Det er uklart hva SAS har ment å dekke med denne utbetalingen, ettersom det ikke har blitt opplyst. En passasjer skal ikke reise gratis, slik at SAS ved dekning av de ovennevnte utgiftene til transport kan trekke fra det som allerede måtte være refundert av klagers betaling for opprinnelige/ubenyttede flybilletter. Utgiftene til hotell og mat har en imidlertid rett på dekning av i tillegg til alternative transportkostnader, dog slik at det ikke skal utbetales dobbel erstatning.

Klager har i tillegg fremmet krav på forsinkelsesrente. Det anbefales derfor at SAS dekker forsinkelsesrente etter forsinkelsesrenteloven regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning og til betaling skjer.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS dekker klagers merkostnader til alternative transportmidler samt kostnadene til kost og losji, med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)