

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter på grunn av pilotstreiken.

### Dato

02.05.2024

### Saksnummer

2023-00903

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise fra Nice til Oslo Gardermoen den 18.07.2022 med SAS flyvning SK4700. Klager anfører at flyvningen ble kansellert den 17.07.2022 klokken 21:49 med begrunnelse at flyvningen var berørt av pilotstreiken i SAS. Klager forteller at hun fikk beskjed om å ordne hjemreise på egenhånd, da SAS ikke klarte å hjelpe klager med familie med omruting. Klager benyttet leiebil til å transportere familien hjem til Norge. I denne anledning pådro de seg en rekke utgifter.

Klager anfører i det vesentligste krav om:

Transport via leiebil: 31 433 NOK, 343 EUR og 917 DKK,

Hotell: 10.200 SEK og 804 EUR

Mat: 345 EUR og 451 NOK

Kennel: 1000 NOK

Standarderstatning: 1600 EUR

Samlet utgjør kravet ca. 76.000 NOK anfører klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS skriver i sitt tilsvar til nemnda at passasjerene har tidligere mottatt 400 EUR x 4 (16 716 NOK) og 16 408 NOK for sine utgifter i forbindelse med det kansellerte flyet. Dette etterlater passasjerenes restkrav på 43.915 kroner, hvorav 29.947 kroner er kostnaden for en lånebil som passasjerene hadde før SAS kansellerte flyet.

SAS forteller at SAS-flyet skulle ha gått 18. juli 2022, men flyet ble kansellert og at de forlenget den eksisterende leieperioden med tre dager for å komme seg hjem til Norge. Ut i fra denne forståelsen vil SAS kun måtte lastes for leie av perioden 18. til 21. juli hvilket innebærer en leiekostnad på 4732 NOK basert på dagssatsen

Ut i fra dette har SAS regnet seg frem til en utbetaling på 18.700 kroner til klager. SAS mener at dette er det riktige beløpet som gjenstår av passasjerens krav. SAS skal ikke være ansvarlig for passasjerens kostnad for leiebilen i perioden før flyet ble kansellert, men kun for de påløpte kostnadene knyttet til passasjerenes hjemreise.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at SAS har utbetalt klager 1600 EUR i standarderstatning og 18.700 NOK i erstatning for utgifter lidd grunnet kanselleringen. Det utestående beløpet klager krever er på 24 972 NOK pluss forsinkelsesrenter.

Ved kansellering skal passasjer tilbys valget mellom rimelig omruting under tilsvarende transportbetingelser og refusjon av billettprisen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav a), jf. artikkel 8. Informasjonen om mulig alternativ transport skal gis samtidig som passasjer får beskjed om kanselleringen, jf. forordningen artikkel 5 nr. 2.

Det følger av fast nemndspraksis og EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at passasjeren kan få dekket utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud om assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen.

SAS anerkjente ansvar for utgifter knyttet til klagers omruting gjort på egenhånd, men bestrider kravets størrelse da de mener de ikke er ansvarlig for utgiftene til leiebilen klager pådro seg før kanselleringen av flyet.

I dette tilfellet har SAS misforstått klagers krav da merkostnaden på 29.947 NOK er kostnaden klager måtte betale for å kjøre bilen hjem til Norge fra 18. til den 21. juli. Etter nemndas oppfatning har SAS forstått det slik at klager krevde refusjon av utgiftene til leie av leiebilen fra 02. juli i Frankrike til den 21. juli. på Hamar. Den totale utgiften for leie av bilen fra Avis var på 39.458,86 NOK, hvorav det er satsen for reisen fra Frankrike til Norge som er krevd. SAS har refundert noe av dette, og restbeløpet er 24 972.

Ettersom SAS formidlet til klager at reisefølget ville måtte finne en alternativ hjemreise på egenhånd er det klart at selskapet ikke har gitt klager et tilstrekkelig tilbud om assistanse. Det vurderes også til at klagers krav ligger innenfor rimelighetens grenser og at klager har handlet innenfor tapsbegrensningsplikten sin. I henhold til fast nemndspraksis og EU-kommisjonens tolkningsveileder anbefaler nemnda SAS å refundere klager de resterende 24 972 NOK i utgifter til leie av bil fra den 18.-21. juli fra Nice til Hamar.

Klager har også krav på forsinkelsesrenter iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler klager de resterende 24 972 NOK for utgiftene til alternativ transport i tillegg til forsinkelsesrenter.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Christine Alette Benum (Widerøe)