

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon samt refusjon av utgift til hotellovernatting ved forsinkelse.

### Dato

19.03.2024

### Saksnummer

2023-01798

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (en passasjer) hadde bestilt en reise fra Trondheim via Stavanger og København til San Fransisco med avreise 12. mai 2023.

Trondheim – Stavanger – SK4191

Stavanger – København – SK1869

København – San Fransisco – SK0935

Klagers flyvning fra Stavanger (SK1869) ble forsinket, noe som gjorde at klager ikke rakk sitt opprinnelige fly videre fra København. Klager ble ombooket til en ny flyvning samme dag via New York, hvor klager måtte bo på hotell. Klager måtte booke hotell selv. Billigste hotellet var et stykke unna flyplassen og kostet 2800 kr. Klager valgte å booke seg inn på et hotell nærmere flyplassen. Dette kostet 423 USD. Klager har fått dekket 150 EUR fra SAS, og mener dette er en urimelig lav sum.

Klager ble forsinket 15 timer og 37 minutter.

Klager krever å få dekket resterende del av hotellovernattingen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaer 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.

SAS har, til tross for oppfordring, ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning med SK1869 ble forsinket, og at dette førte til at klager mistet sin videre forbindelse fra København til San Fransisco. Klager ble derfor ombooket til en ny flyvning via New York, og ble som følge av det forsinket med 15 timer og 37 minutt.

Passasjerer 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. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

SAS har ikke dokumenter at forsinkelsen var forårsaket av ekstraordinære omstendigheter. Nemnda mener derfor at klager har rett på 600 EUR i standarderstatning.

Klager har fremsatt krav om refusjon for utgifter til hotellovernatting som følge av forsinkelsen.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 6, jf. 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 det som anses som «nødvendige, passende og rimelige» utgifter ut fra ventetidens lengde, jf. dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 *McDonagh* avsnitt 51.

Nemnda mener, ut ifra det klager beskriver, at hotellovernattingen til 423 USD er rimelig. I lys av den tiden som stod til rådighet før neste flight, var det etter nemndas syn forsvarlig av klager å velge et hotell nær flyplassen. Merutgiftene knyttet til dette må anses som nødvendige, passende og rimelige slik saken her ligger an. Nemnda mener derfor at klager har rett til refusjon av denne utgiften, med fradrag for det beløp som allerede er utbetalt fra SAS side knyttet til dette.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente 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 600 EUR i standarderstatning til klager, samt dekker klagers hotellovernatting på 423 USD. Allerede utbetalt sum kommer til fratrekk.

### **Nemndas representanter**

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)