

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ekstrautgifter grunnet kansellering.

### Dato

21.04.2023

### Saksnummer

2022-03112

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle den 4. oktober 2022 reise SK4414 Tromsø-Longyearbyen med SAS. På avreisedagen den 4. oktober 2022 får klager beskjed om at SK4414 er kansellert. Klager blir omrutet til SK4414 Tromsø-Longyearbyen 6. oktober 2022.

Klager var ikke fornøyd med omrutingstilbudet og kjøpte heller egen alternativ reise med et annet flyselskap Tromsø-Longyearbyen med avgang den 5. oktober 2022.

På grunn av kanselleringen pådro klager seg utgifter til hotell, mat og drikke og taxi. Fra 4. oktober-5. oktober betalte klager 1 621,18 NOK for et hotellopphold på Radisson Blu Hotel Tromsø. Det ble kjøpt mat og drikke for 245 NOK på det samme hotellet. Klager brukte 415 NOK på taxi til og fra hotellet og flyplassen.

Klager krever standarderstatning på 250 euro, forpleiningsutgifter på 2281 NOK og refusjon av nye flybilletter på 146,60 USD.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

Nemnda legger til grunn at SAS foretok en ruteendring av klagers flygning.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, eller med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer fikk informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. SAS ga beskjed om kanselleringen den 4. oktober 2022, altså samme dag som opprinnelig avreise. SAS har ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Avstanden mellom Tromsø og Longyearbyen, som utgjør klagers reise i dette tilfellet, er etter storsirkelmetoden under 1 500 kilometer. Klager har derfor krav på standarderstatning på 250 euro, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 1 bokstav a.

Spørsmålet er videre om klager har rett på å få dekket sine ekstrakostnader i forbindelse med kanselleringen.

Ved kansellering har passasjerer rett til å velge mellom full refusjon av billettprisen eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 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. Klager ble tilbudt omruting med avgang fra Tromsø to dager etter opprinnelig flygning.

Etter nemndas oppfatning er det ikke et tilstrekkelig godt alternativ å tilby klager omruting to døgn etter opprinnelig avgang. Nemnda minner om at omrutingsplikten omfatter også andre flyselskaper og at klager klarte å omrute seg selv med et annet flyselskap til et tidligere tidspunkt.

Klager har rett til omruting «snarest mulig». Nemnda mener at selskapet ikke har oppfylt sin omrutingsplikt, og klager har derfor krav på å få dekket merutgiftene knyttet til egen omruting - i dette tilfellet nye flybilletter kjøpt med et annet flyselskap.

Når det gjelder hotell-, mat- og taxiutgiftene mener nemnda at klager kan kreve dette dekket i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9.

Basert på fremlagte kvitteringer anbefaler nemnda at SAS refunderer forpleiningsutgifter på 2281 NOK og refunderer nye flybilletter på 146,60 USD. Dersom opprinnelig billett allerede er refundert kommer dette til fradrag.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd

standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro, forpleiningsutgifter på 2281 NOK og refusjon av nye flybilletter på 146,60 USD.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)