

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter  
grunnet kansellering som følge av pilotstreik.

### Dato

24.05.2023

### Saksnummer

2022-03151

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes to barn skulle reise fra Stavanger til Toronto via København den 7. juli 2022 med SAS. Den 6. juli ble klager informert om at flyvningen var kansellert, og at flyselskapet ikke kunne tilby ombooking. Klager har mottatt standarderstatning 600 euro til seg selv, men ikke for hennes to barn.

Da SAS ikke kunne tilby klager ombooking måtte hun kjøpe nye flybilletter med andre flyselskap og ta inn på hotell. Hun pådro seg følgende utgifter:

Norwegian Oslo - London:	13 397 NOK
Sofitel London Gatwick:	2 981 NOK
Westjet London - Toronto :	17 097 NOK
Total:	33 475 NOK

Dette var det billigste alternativet på den tiden, og alle andre alternativer lå på rundt kroner 50 000.

Klager og barna fikk benyttet returbillettene. Klager har mottatt kroner 3 513 for sin ubenyttede utreisebillett, men ikke for sine barns utreisebilletter. Pris t/r var kroner 7 360 per barn. Videre har SAS utbetalt 600 euro i standarderstatning til klager, men ikke til barna hennes.

Klager krever standarderstatning til barna, samt refusjon av utgifter for til sammen kroner 33 475.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har SAS uttalt at de har utbetalt 600 euro til klager.

### **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 tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning mellom Stavanger og Toronto ble kansellert mindre enn 14 dager i forveien. Klager har derfor rett på standarderstatning med 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Klager har videre fremlagt krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av mellomlegget med den nye billetten med et annet selskap.

Klager ble ikke tilbudt omruting. Klager har etter nemndas syn derfor krav på refusjon av utgifter til nye flybilletter med kroner 30 494, og refusjon av utgifter til hotell underveis på reisen med kroner 2 981.

Nemnda anbefaler etter dette at SAS utbetaler standarderstatning til klagers barn med 600 euro per person, samt refunderer utgifter til nye flybilletter med kroner 30 494, og hotell med kroner 2 981. Allerede refundert beløp kroner 3 513 kommer 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 standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 600 euro til klager for hvert barn, til sammen 1 200 euro, samt refunderer klagers utgifter til nye flybilletter med kroner 30 494 og hotell med kroner 2 981. Allerede refundert beløp kroner 3 513 kommer til fradrag.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)