

# Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (15.08.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

I følge klager har SAS ikke fulgt opp nemndas vedtak

## Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrautgifter som følge av kansellering.

**Dato**

21.05.2023

**Saksnummer**

2022-03265

**Tjenesteytere**

SAS

**Klager har i det vesentlige anført**

Fire personer skulle reise tur-retur med SAS fra Tromsø til Split med utreise 28. juni, og retur den 13. juli 2022 fra Split via Stockholm og Oslo til Tromsø.

Klager mottok melding den 27. mai om kansellering av returen, og der ny returdato ble den 12. juli. Klager mottok melding den 11. juli om kansellering av reisen den 12. juli, og ble booket om til ny reise den 15. juli fra Split via Oslo til Tromsø, men mottok ny melding den 14. juli om at returen var kansellert.

Klager forsøkte uten hell å få hjelp fra SAS til å bestille alternativ retur, og sjekket selv alle alternative transportmuligheter, men alt var fullt. Klager har et funksjonshemmet barn med en diagnose som krever medisinsk utstyr som ikke kunne skaffes på feriestedet. Da det ikke fantes tilgjengelige alternative reisemåter, og situasjonen var svært uviss, måtte klager til slutt leie en bil og kjøre helt hjem til Tromsø, noe som tok fire dager.

Klager har mottatt standarderstatning, 400 EUR per person, refusjon av ubenyttede billetter, differansen mellom opprinnelig og alternativ transport, og delvis refusjon av sine merutgifter som følge av kanselleringen. Klager har fått utbetalt totalt kr. 39 592. Klager finner det urimelig at SAS ikke skal refundere deres kostnader knyttet til leiebil.

Klagers restkrav er nå kr. 56 093,49.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

SAS mener klager har fått erstatning i tråd med gjeldende regler.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av leiebilkostnader, da dette var bestilt og betalt hos en tredjepart, og utenfor transportavtalen som var inngått med SAS.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at hjemreisen til klager den 12. juli 2022 ble kansellert den 11. juli grunnet SAS pilot-streiken. Klager ble ombooket til avreise 15. juli. Nemnda legger videre til grunn at klager fikk beskjed den 14. juli om at reisen 15. juli også var kansellert grunnet streiken.

#### **Standarderstatning**

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Klager har fått standarderstatning for en av kanselleringene. I dette tilfelle opplevde klager to kanselleringer grunnet streiken og klager har dermed krav på 400 euro pr. person, til sammen 1600 euro, for den andre kanselleringen. Dette kommer i tillegg til den standarderstatningen som allerede er utbetalt.

#### **Forpleining etter første kansellering**

Klager med reisefølge ble i utgangspunktet ombooket til ny flyvning to dager senere. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9 har en rett på forpleining i ventetiden. Dette inkluderer blant annet måltider/forfriskninger og overnatting.

Klager har fremlagt kvittering på utgifter til leilighet mellom 13.-15. juli pålydende 4312 NOK. Nemnda anbefaler at SAS refunderer 4312 NOK for overnattingen.

Nemnda mener klager har rett på matkostnader som oppsto mellom 12-15.juli. Nemnda anbefaler at SAS dekker 2014 iznos i matutgifter

Når det gjelder transport er det transport mellom flyplassen og innkvarteringsstedet som kan kreves dekket etter EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Transportkostnadene til leiebil 13.-15. juli gjelder ikke transport til eller fra flyplassen og nemnda mener derfor at disse kostnadene ikke er dekket etter EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Kostnadene anses dekket av standarderstatningene.

#### **Omrutingskostnader ved andre kansellering**

Ved kansellering kan passasjerer kreve omruting i samsvar med EU-forordning 261/2004 artikkel 8 bokstav b).

Slik nemnda oppfatter saken ønsket klager tilbud om omruting, men dette ble ikke tilbudt av SAS. 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 kan basert på sakens opplysninger ikke se at SAS tilbød noe passende omrutingstilbud til klager. Nemnda anbefaler at SAS dekker klagers kostnader til kjøring fra Kroatia til Tromsø (leiebil, bompenger og drivstoff) på totalt 68 421 kr, da dette er de omrutingsutgiftene klager har hatt.

Til fradrag kommer refusjon av de opprinnelige flybillettene på 12 308 kr og 7 692 kr i omrutingskostnader som er refundert av SAS. Klager har etter dette krav på 48 421 kr i omrutningskostnader.

Nemnda bemerker at klager pådro seg høye kostnader ved å benytte leiebil til omruting hjem, men legger vekt på klagers anførsel om at SAS ikke kunne hjelpe klager med transport hjem, at klager til tross for flere undersøkelser ikke fant annen transportmåte, at klager hadde et særlig behov for å komme hjem, samt at klager allerede hadde ventet to dager etter å ha blitt omrutet da SAS kansellerte hjemreisen for andre gang. SAS har heller ikke anført for nemnda at klager ikke har overholdt sin tapsbegrensningsplikt.

#### Forpleining etter andre kansellering

Klager har fremmet krav om dekning av matutgifter og overnattinger på kjøreturen. Klagers endelige destinasjon på denne bookingen var Tromsø. Nemnda mener klager med dette har rett på refusjon av matkostnadene og kostnadene til overnatting som oppsto på kjøreturen mellom Kroatia og Tromsø. Basert på innsendte kvitteringer anbefaler nemnda at SAS betaler 4003 kr og 527 sek i matutgifter. Til fradrag kommer 2875 kr som er utbetalt av SAS i forpleiningskostnader. Totalt 1128 kr og 527 sek. Overnattingsutgiftene var på 5000 kr, 1993 dkk og 221 euro.

#### Tapt arbeidsfortjeneste

Klager har krevd 4 550 kr i tapt arbeidsfortjeneste fordi klager på grunn av forsinkelsen ikke hadde mulighet til å møte på jobb til oppsatt tid fra 13-17. juli 2022. Nemnda anser tapt arbeidsfortjeneste dekket av standarderstatningene i denne saken.

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 400 euro per person i standarderstatning (totalt 1 600 euro), overnatting (4312 kr) og mat (2014 iznos) fra 12. juli-15. juli, kostnader til omruting med leiebil 48421 kr og kostnader til overnatting/frokost (5000 kr, 1993 dkk og 221 euro) samt mat under kjøreturen hjem, 1128 kr og 527 sek.

### Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Lars Ødegård (Norges Handikapforbund)