

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning, samt refusjon av utgifter som følge av kansellering.

### Dato

28.03.2023

### Saksnummer

2022-01826

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Fire personer skulle reise med SAS den 11. juli 2022 fra London, via Oslo til Evenes. Klager mottok melding om kansellering den 10. juli, og ble ikke tilbudt alternativ reise. Klager lyktes heller ikke å få kontakt med SAS, og valgte derfor å leie en bil. Klager var heldig, og fikk kjøre en bil som skulle returneres til Evenes, og betalte ikke for leie.

Klager krever standarderstatning i tillegg til refusjon av flybillettene og utgifter til mat og drivstoff.

### 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, tredje ledd. SAS har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Nemnda legger til grunn at SK4094 fra Oslo til Harstad den 11. juli 2022 ble kansellert.

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Klager ble informert om kanselleringen dagen før planlagt avgang. SAS har ikke fremmet tilsvaer, og har således ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Da dette er en gjennomgående billett fra London, vis Oslo til Evenes utmåles standarderstatning på grunnlag av hele reisens sammenhengende lengde, jf. EU-domstolens avgjørelser C-537/17 Wegener og C-11/11 Folkerts. Klager har derfor krav på 400 euro i standarderstatning pr. person, til sammen 1600 euro.

Ved kansellering har passasjeren også valget mellom omruting eller refusjon av flybillettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

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.

Klager skal ikke reise gratis. Derfor mener nemnda at flyselskapet skal utbetale klager det høyeste av 1) de opprinnelige billettene for strekningen Oslo - Harstad for alle fire passasjerer eller 2) klagers omrutingskostnader i form av drivstoffutgifter og matutgifter. Ettersom klager hadde billetter fra London, via Oslo til Harstad kan ikke nemnda se hva som var billettkostnadene for den kansellerte strekningen.

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 klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)