

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ekstrautgifter grunnet forsinkelse.

### Dato

18.10.2024

### Saksnummer

2024-00550

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med sine to barn skulle reise med SAS den 1. januar 2024 fra Ålesund med SK1327 kl. 18:35 via Oslo med SK291 med ankomst Bergen kl. 21:25. Flyvningen fra Ålesund ble forsinket og klager rakk ikke sin videreforbindelse i Oslo. Bagasjen kom heller ikke med på samme fly som klager.

Følget ble ombooket til SK277 den 2. januar fra Oslo med planlagt ankomst i Bergen kl. 18:00. Dette flyet ble også forsinket. Faktisk ankomsttid ble kl. 20:00.

Klager har vært i kontakt med sitt forsikringsselskap i forbindelse med sine ekstrautgifter. Det har ikke blitt gitt medhold til klager da SAS har forklart at hendelsen skyldes crew.

Da bagasjen ikke kom med flyet til Oslo, og de måtte overnatte, hadde ikke klager varme klær. Det var iskaldt ute. Det måtte kjøpes noen innkjøp da flyet fra Oslo ikke hadde avgang før kl. 17:00.

Klager har fått dekket 640 NOK i matutgifter.

Klager krever standarderstatning og dekning av ekstrautgiftene som oppsto.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaret til nemnda. Til klager direkte har SAS svart at forsinkelsen skyldtes sent innkommet flyvning grunnet Air Traffic Control-restriksjoner. SAS har også svart at forsinkelsen skyldtes "crew".

### 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 ikke levert tilsvar i saken.

En passasjer 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, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Nemnda mener at SAS i denne saken ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. SAS anbefales å utbetale 250 EUR per person (totalt 750 EUR) i standarderstatning.

Slik nemnda oppfatter det har klager fått dekket alle utgiftene til mat i ventetiden. Når det gjelder utgiftene til toalettsaker og klær er slike utgifter ikke dekningsmessige i henhold til forordningen. Flyselskapet kan likevel være erstatningsansvarlig på annet grunnlag. Et flyselskap er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, inkludert kansellering, etter luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Tapet må være en direkte eller indirekte følge av forsinkelsen, og må være påregnelig.

Klager har skrevet at bagasjen ikke kom med på flyvningen til Oslo og at de ikke hadde tilgang på bagasjen i påvente av ny flyvning. SAS har ikke imøtegått dette. Nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentant - anser klagers tap som dekningsmessig, og anbefaler at SAS utbetaler ytterligere 1522,95 NOK for toalettsaker og klær.

Mindretallet - bransjerepresentanten - mener at det skal gjøres et fra drag for den berikelsen innkjøpene representerer for klager, og vil redusere erstatningen med 50%.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra syv dager etter at klager har krevd refusjon

## Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 750 EUR i standarderstatning og 1522,95 NOK for utgiftene grunnet forsinket bagasje.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)