

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og taxi utgift grunnet kansellering.

### Dato

22.05.2023

### Saksnummer

2022-03350

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med SAS fra Oslo SK484 via Stockholm med SK1833 til Athen den 10. oktober 2022, ankomst Athen skulle være kl. 19:40. Det ble ikke mottatt beskjed om kansellering på sms eller per e-post til klager. Dette ble oppdaget den 7. oktober 2022 da klager logget seg inn på SAS sin side for å sjekke om det var bestilt bagasje. Klager selv måtte ta kontakt med SAS på telefon for å bli omrutet og fikk da foreslått omruting to dager før opprinnelig avreisedato. I e-post etter å ha snakket med selskapet på telefon fikk klager ny rute: SK4745 Oslo il Brussel kl. 16:25 og videre med SK8455 fra Brussel kl. 19:35 med ankomst Athen kl. 23:25.

Da klager ankom sent var det behov for å ta taxi fra flyplassen til hotellet da flytoget/ metroen hadde sluttet å gå. Taxituren kostet 55 EUR.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 og utlegg for taxi.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har anført i sitt tilsvaret at de ønsker å utbetale 550 NOK til klager for utlegg til taxi.

### Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7, med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Retten til standarderstatning faller imidlertid uansett bort dersom flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid .

Flyselskapet har bevisbyrden for at det har informert passasjerer om kanselleringen og om når dette ble gjort. Dersom flyselskapet ikke kan bevise at passasjerer ble informert

om kansellering av flyvningen mer enn to uker før avgangstidspunktet, må selskapet betale standarderstatning til passasjerer.

SAS anfører at det ble sendt epost til klager mer enn to uker før avreise. SAS har ikke vedlagt dokumentasjon på dette. Klager hevder at hun ikke mottok noen epost med informasjon om endringen og har ikke funnet noen epost fra SAS om endringen.

Nemnda mener at SAS ikke har sannsynliggjort at det ble sendt beskjed om ruteendringen mer enn to uker før avgang. Klager har derfor krav på standarderstatning i henhold til forordningen med 400 EUR.

SAS har i tilsvaret til nemnda opplyst at de vil betale utlegg for taxi med 550 NOK til klager og nemnda legger derfor dette til grunn.

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 standarderstatning med 400 EUR til klager og utlegg for taxi 550 NOK dersom det ikke er gjort.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)