

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon, refusjon av kostnader for oppringning til reisebyrå og matpenger på grunn av forsinket fly

Dato

19.10.2022

Saksnummer

2022-00642

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS direkte fra Stavanger til Trondheim 7. januar 2022, med flyvning med avgang kl. 17:50 fra Stavanger og ankomst kl. 19:00 i Trondheim.

Klager anfører at flyet tok av fra Stavanger kl. 17:20 og landet i Oslo ca. kl. 19:15. Videre anfører klager at flyet ble stående lenge på rullebanen, i over 1,5 timer. Etter dette ble de hentet av en buss og kjørt til terminalen. Etter en stund ble de reisende booket om til SK382 som tok av kl. 22:53 fra Oslo og landet i Trondheim kl. 23:58. Klager forklarer at det snødde på Gardermoen, men det var ingen vind eller snø i Stavanger eller Trondheim. Videre forklarer klager at de aldri ble informert om noen grunn. Klager mistenker at det var noe tull med flyet eller at de ikke hadde tillatelse til å lande på Værnes. Klager fikk ikke tilbudt noe mat eller kupong for å kjøpe mat på Gardermoen. Klager ble forsinket mer enn 5 timer.

Klager forklarer videre at han ikke mottok noen e-post eller SMS om ombooking. Han tok kontakt med reisebyråets vakttelefon og de rådet klager til å ta kontakt med de som stod ved gaten for neste flyvning til Trondheim.

Klager krever standardkompensasjon på 250 euro på grunn av forsinkelsen, refusjon av kostnader for oppringing til reisebyrå etter stengetid på kr. 375 og matpenger.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda.

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.

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). Klagers opprinnelige ankomsttid skulle vært kl. 19:00 i Trondheim. Det fremgår av dokumentasjon som klager har innsendt i saken at flyet landet i Trondheim kl. 23:58.

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet har ikke sannsynliggjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette rett på standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer og 7.

Klager krever refusjon av kostnader for oppringing til vakttelefon hos reisebyrået etter stengetid på kr. 375 og matpenger.

Ved forsinkelser skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jfr. EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Det følger av sak McDonagh av 31.01.2013 (C-12/11) at utlegg klager får i forbindelse med en forsinkelse kan kreves refundert såfremt det var nødvendig, rimelig og passende, i tilfeller hvor den reisende har krav på forpleining fra flyselskapet, men ikke får det. Utgifter til vakttelefon skal også dekkes.

Klager har anført at han ikke ble tilbudt noe mat eller matkuponer. Klager har opplyst at han ikke har kvitteringen på utlegget til mat. Nemnda mener at SAS skal refundere klagers utlegg til mat, såfremt han kan fremlegge dokumentasjon på dette, for eksempel ved kvitteringer eller bankkontoutskrift.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro til klager, samt kr. 375 for dekning av telefonutgifter og matpenger dersom klager kan dokumentere utlegget til mat.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)