

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ekstra utgifter grunnet kansellering.

Dato

20.12.2022

Saksnummer

2022-00984

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire passasjerer) skulle reise fra Alta til Oslo den 29. mars 2022 med SAS. På avreisedagen mottok klager informasjon fra SAS om at reisen var kansellert, og klager ble ombooket og fikk fly dagen etter. Klager pådro seg med dette utgifter til hotell på 5000 kr, mat på hotell på 1980 kr og taxi til flyplass på 475 kroner. Totalt 7455 kr. Etter klagerens opplysninger var hotellet det eneste som var ledig på tidspunktet.

Klager krever at SAS refunderer utgifter til hotell, mat og taxi på totalt 7455 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Til klager har SAS avgitt uttalelse om at kanselleringen skyldtes ekstraordinære værforhold. Grunnet dette kunne ikke SAS utbetale standarderstatning, men de kunne hjelpe klager med å få refundert ekstra utgifter.

SAS har, tross oppfordring, ikke inngitt tilsvarende svar 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. transportklagenemndsforskriften § 5-3, tredje ledd.

SAS har, tross oppfordring, ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda legger til grunn at SK4545 fra Alta til Oslo den 29. mars 2022 ble kansellert. Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, eller med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer

fikk informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. SAS ga beskjed om kanselleringen på avreisedagen, og SAS har ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Distansen mellom Alta og Oslo er mindre enn 1500 kilometer. Klager har dermed krav på standarderstatning på 250 euro til fire passasjerer, altså 1000 euro, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 1 bokstav a.

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter til hotell, mat og taxi som han pådro seg som følge av kanselleringen. SAS skrev til klager at de kunne hjelpe ham med å få refundert ekstra utgifter, men klager har ikke hørt nærmere fra SAS om dette.

I tilfeller hvor et fly kanselleres og passasjerer blir booket om til en flyavgang neste dag, har passasjerer rett på hotellovernatting, transport mellom flyplassen og hotellet, og rett på å få dekket rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5.

Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendige, passende og rimelige» ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Nemnda mener at utgiftene klager pådro seg til mat og taxi er påregnelige og rimelige tap. Overnatting på hotellet kostet 5000 kr for fire passasjerer, og nemnda legger til grunn at det ikke var billigere hotell tilgjengelig for klager. Klager har da oppfylt sin tapsbegrensningsplikt. Utgiftene er også påregnelige og rimelige. Nemnda anbefaler derfor at SAS dekker utgifter på 7455 kr til klager.

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 SAS utbetaler standarderstatning på 1000 euro, erstatter utgifter til hotell på 5000 kr og mat på hotell på 1980 kr, og erstatter utgifter til taxi til flyplass på 475 kr. Totalt 1000 euro og 7455 kr.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

