

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekning av ekstrakostnader/tap grunnet kansellering.

### Dato

17.02.2023

### Saksnummer

2022-01827

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise med SAS fra Tivat til Oslo den 18. juli 2022 (SK4848 kl. 20:00-23:05). Den 18. juli 2022 kl.03:00 fikk klager beskjed om at flyvningen var kansellert grunnet pilotstreiken i SAS. Klager fikk beskjed om at SAS ikke kunne finne noen passende omruting til klager. De måtte derfor besørge dette på egenhånd. Det ble kjøpt billetter med Air Serbia fra Podgorica til Sarajevo via Beograd (667,52 EUR) og med Norwegian fra Sarajevo til Oslo (8032 NOK). Dette kreves dekket av SAS.

Grunnet ny reise ankom klager med reisefølge sent på Gardermoen (kl. 01:45). De måtte derfor booke seg inn på hotell. Dette kostet 1242 NOK og kreves også dekket av SAS.

SAS har fått utbetalt standarderstatning etter EU-forordning 261/2004. Klager har videre informert om at de fått refundert de opprinnelige flybillettene hjem med 2947 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvaer 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, tredje ledd. SAS har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaer i saken.

Klager har opplyst at også utreisen ble kansellert, men at de har en egen klagesak hos SAS på dette som de vil ta videre dersom de ikke kommer til enighet. Nemnda vurderer med dette kun klagers returreise.

Kansellering gir passasjerer 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 artikkelene 5 og 7.

SAS har ikke fremmet tilsvar, og har således ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener at det er sannsynlig at kanselleringen skyldtes pilotstreiken i SAS 2022. Nemnda har i tidligere praksis konkludert med at dette ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet som fritar for ansvar til å utbetale standarderstatning. Basert på avstanden mellom Tivat og Oslo har klager med reisefølge rett på 400 EUR per person for kanselleringen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 punkt 1. bokstav b). Klager har opplyst at SAS har utbetalt standarderstatning. Dersom det er 400 EUR per person SAS har utbetalt, er standarderstatningskravet knyttet til returreisen oppgjort.

Ved kansellering har passasjerer 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. Nemnda mener at klagers omrutingsutgifter er rimelige. Nemnda anbefaler at SAS refunderer klagers omrutingsutgifter med andre flyselskap (667,52 EUR og 8032 NOK). Passasjerer skal ikke reise gratis. SAS kan derfor gjøre fratrekk for allerede refundert beløp knyttet til returbillettene.

Klager hadde en ekstra utgift overnatting på Gardermoen grunnet ankomst midt på natten (1242 NOK). Nemnda mener at klager i utgangspunktet har rett på erstatning for utgiftene til slik overnatting etter luftfartsloven § 10-20, men at denne erstatningen skal samordnes med den utbetalte standarderstatningen. Standarderstatningen basert på EU-forordning 261/2004 er ment å omfatte også ikke-økonomiske tap, herunder ulike ulemper, i tillegg til utgifter til for eksempel utgifter til parkering, taxi, buss, tapt arbeidsfortjeneste, ubenyttet hotellovernatting og lignende. Klagers kostnad til hotell på Gardermoen anses derfor dekket av standarderstatningen.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer klagers merkostnader til nye flybilletter hjem, henholdsvis 667,52 EUR og 8032 NOK. Ved refusjonen kan SAS gjøre fratrekk for allerede refunderte beløp knyttet til returbillettene (evt. allerede refundert sum på opprinnelig returbillett samt sum utbetalt for omruting). Nemnda bemerker også

at klager i tillegg har rett på 400 EUR per person i standarderstatning dersom dette ikke allerede er utbetalt.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)