

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dobbel standardkompensasjon grunnet kanselleringer.

### Dato

27.03.2023

### Saksnummer

2022-02125

### Tjenesteytere

SAS

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med familie, til sammen fem personer, hadde billett med SAS den 7. april 2022 og reiste fra Stavanger til Trondheim med SK4172 hvor alt gikk fint. Flyvningen fra Trondheim via Bodø til Tromsø med SK4572 fikk tekniske problemer nær landing i Bodø, og flyet snudde tilbake til Trondheim.

Familien ble booket om til flyvning to dager senere, 9. april fra Trondheim via Bergen til Tromsø. Denne flyvningen ble kansellert og de ble så booket om til 10. april fra Trondheim via Bergen til Tromsø.

Klager hadde mye bagasje og derfor ble det benyttet taxi tur retur hotellet. Familien har også hatt utgifter til mat.

Klager krever standardkompensasjon på 250 EUR per person for hver enkelt kansellering i henhold til EU-forordning 261/2004. Det kreves også for mat på 438 NOK samt 1154 NOK for taxi utgifter frem og tilbake fra hotellet de ble innlosjert på. SAS har tilbudt klager 250 EUR per person.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

SAS har svart dette til klager: SAS har tilbudt klager 250 EUR per person og overfører med dette til 140100 EuroBonus-poeng til klagers EuroBonus konto.

Widerøe har i det vesentlige anført at i utgangspunktet er det SAS som må svare ut denne, men ser at klager har fått ombooking med WF628, 09. april 2022. Widerøes maskin fikk en forsinkelse på 35 minutter, noe som ikke utløser krav om kompensasjon.

## Nemnda bemerkjer

Passasjerene skulle reise fra Stavanger til Tromsø 7. april 2022. Flyvningen SK4572 fra Trondheim til Tromsø skulle ankomme i Tromsø kl. 19:15. Flyet snudde i luften nær Bodø og fløy tilbake til Trondheim. Klager mottok kanselleringsmelding fra SAS per e-post klokka 19:54.

Klager ble booket om til ny flyvning med avgang to dager senere, 9. april. Klager skulle da reise med SK4163 fra Trondheim til Bergen klokken 14:50 og vidare fra Bergen til Tromsø med WF0628. Flyvningen SK4163 ble også kansellert, og passasjerene ble omrutet til ny flyvning neste dag. SAS sin kundeservice har forklart at flyvningen ble kansellert på grunn av at flyvertinnen var skadet og at SAS ikke hadde andre ansatte tilgjengelig.

Kansellering gir passasjerer rett til standardkompensasjon 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 artiklene 5 og 7.

SAS har ikke inngitt tilsvar til nemnda. Ifølge klager ble SK4572 kansellert som følge av tekniske problemer. Flyselskapet har ikke dokumentert eller forklart årsaken til noen av kanselleringene nærmere. Selskapet har dermed ikke godtgjort at kanselleringene skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke med rimelighet kunne vært unngått.

Nemnda mener at klager har rett på standardkompensasjon for begge kanselleringene, jf. EU-dom C-832/18 (Finnair). De to kanselleringene gir klager rett til standardkompensasjon på 250 EUR per passasjer for hver av hendelsene, totalt 2500 EUR.

Klager har også fremmet krav om refusjon for utgifter til mat på 438 NOK under ventetiden, samt 1154 NOK for taxiutgifter frem og tilbake fra hotellet de ble innlosjert på da de ventet på de omrutede flyvningene.

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 i dette tilfellet var rimelige og påregnelige, og derfor bør dekkes av SAS.

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 2500 EUR til klager, og erstatter utgifter til taxi på 1153 NOK og mat på 438 NOK. Totalt 2500 EUR og 1591 NOK. Det anbefales at dette utbetales i penger eller EuroBonus dersom klager foretrekker dette.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)