

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

02.09.2022

Saksnummer

2022-00661

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Bergen via Haugesund den 3. desember 2021 på følgende tider:

SK316 OSL HAU 17.00 - 17.55

WF508 HAU BGO 18.40 - 19.10

SK316 fra Oslo til Bergen ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse med Widerøe. Da det ikke var noen fra SAS til stede som kunne hjelpe klager å booke om reisen, bestilte han leiebil på strekningen. Klager ankom Bergen kl 00.56, mer enn fem timer senere enn opprinnelig ankomsttid.

Klager krever refusjon av utgifter til leiebil kr 4 263,26 og mat kr 147 + kr 78.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda eller til klager.

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).

SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda eller til klager. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning med 250 euro.

Klager krever refusjon av utgifter til leiebil og mat.

Ved forsinkelser skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Flyselskapet skal også tilby hotellovernatting der det er nødvendig. Flyselskapet plikter videre ved en sammenhengende reise om nødvendig å sørge for omruting frem til det endelige bestemmelsesstedet. Nemnda viser til forordningen artikkel 8 og 9.

Klager hevder han ikke fikk noen hjelp til omruting da han ankom Haugesund. SAS har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda, nemnda legger etter dette klagers opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler etter dette at SAS dekker klagers utgifter til leiebil og mat med til sammen kroner 4 488. Dersom klager har fått refusjon av sin flybillett kommer dette til fradrag. Han skal ikke reise gratis.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 250 euro til klager, samt refunderer klagers utgifter til leiebil og mat med til sammen kroner 4 488, evt med fradrag for allerede refunderte utgifter til flybilletter.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)