

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til mat i forbindelse med forsinket avgang.

Dato

20.10.2022

Saksnummer

2022-00675

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SK284 fra Bergen til Oslo den 31. mars 2022 kl. 18.20. Da klager var på flyplassen fikk passasjerene først beskjed om at flyet var forsinket. Etter ca 1 1/2 time fikk de så beskjed om at flyet var kansellert. Mens klager ventet på ny avgang kl. 20.45 kjøpte hun mat og drikke for kr 296. Plutselig ble navnet hennes ropt opp med beskjed om at gaten stengte om ett minutt. Klager mistenker at hennes sølvmedlemskap hos SAS gjorde at hun fikk plass på et tidligere fly som gikk ca. 19.15-19.30. Klager sendte krav om dekning av utgiften til mat og drikke til SAS.

I sitt svar til klager avviste SAS kravet og viste til at flyvningen ble kansellert som følge av sykdom blant kabinansatte og at forsinkelsen ble på under to timer for klager slik at flyselskapet dermed ikke var ansvarlig for å tilby mat og drikke i ventetiden. .

Klager krever utgiften til mat refundert med kr 296.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaret 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. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. SAS har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

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, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. SAS har ikke

svart nemnda og dermed ikke dokumentert årsaken til kanselleringen. Klager har etter dette krav på standarderstatning på 250 euro, som skal halveres etter artikkel 7, 2 ledd bokstav a.

I tilfeller hvor et fly kanselleres og passasjeren blir booket om til en senere avgang, har passasjeren rett til å få dekket rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5. Klager hadde opprinnelig avgang kl. 18.20 og har i sin klage oppgitt at hun først fikk ny avgang kl. 20.45. Hun har lagt frem dokumentasjon på at hun selv måtte dekke mat og drikke i ventetiden med kr 296.

Det følger av EU-domstolens dom i sak C-12/11 McDonagh at klager har rett på dekning av «nødvendige, passende og rimelige» forpleiningsutgifter. Klager ble først omrutet til et fly som gjorde at hun ville fått en ventetid som ville gitt henne rett på forpleiningsutgifter. Klager handlet mat og drikke med forventning om mer enn to timers ventetid. Flyselskapet valgte deretter å tildele klager en plass på en tidligere avgang som medførte en ventetid på mindre enn to timer. Nemnda mener at hun i en slik situasjon har rett på dekning av utgifter til mat og drikke som hun allerede hadde pådratt seg i forventning om en lengre ventetid. Klager har som følge av dette rett til refusjon av utgiften på kr. 296.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 125 euro, samt refunderer kr. 296 til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)