

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kompensasjon i form av nye billetter eller lignende som følge av ruteendring. Tjenesteyter har ikke inngitt tilsvaer i saken.

### Dato

21.03.2022

### Saksnummer

2021-01781

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billett med SAS for å reise fra Stavanger til Manchester den 30. september 2021 og returnere til Stavanger den 4. oktober 2021. Planlagt ankomst i Manchester den 30. september 2021 var kl. 12.30, mens planlagt avreise fra Manchester den 4. oktober 2021 var kl. 20.45.

Klager fikk imidlertid etter hvert flere beskjeder om at det hadde skjedd en ruteendring. Klager anfører at han ble forvirret av alle e-postene fra SAS og antok at det var den første endringen som ble meddelt flere ganger. Siste beskjed mottok han den 6. september 2021. Det viste seg imidlertid at det skjedde flere faktiske endringer, og de nye endelige tidene innebar at avreisen fra Stavanger ble flyttet til kl. 08.00 den 1. oktober 2021, og den nye returen fra Manchester ble flyttet til kl. 10.15 den 4. oktober 2021.

Klager hadde bestilt overnatting i Manchester sammen med tre andre reisende før avreisen, fra og med den 30. september 2021 til og med den 3. oktober 2021. Klager anfører at de tre andre allerede hadde bestilt transport til Manchester med ankomst den 30. september 2021, og det ville være vanskelig for dem å måtte bestille hotell for seg. Klager anfører at han hadde et tap i form av tapte overnattingsutgifter som følge av ruteendringen.

Klager har fremsatt krav om kompensasjon i form av nye billetter eller lignende som følge av at både utreisen og hjemreisen ble endret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har på tross av anmodning og purring ikke inngitt tilsvaer i saken.

### Nemnda bemerker

SAS har ikke inngitt tilsvaer til nemnda. Nemnda treffer derfor vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers reise mellom Stavanger og Manchester ble påvirket av flere ruteendringer.

En ruteendring innebærer en kansellering dersom avreise blir fremskyndet med mer enn 1 time, eller dersom avreise blir utsatt med mer enn 3 timer jf. EU-dom i forente saker med saksnummer C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20, Azurair and Others, i sak C-263/20, Airhelp, og i sak C-395/20, Corendon Airlines. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger ble kansellert, men at dette skjedde mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt.

Det neste spørsmålet er om klager har rett på refusjon av tapte overnattingsutgifter som følge av ruteendringene. Etter nemndas praksis kan flyselskapene bli kjent ansvarlig for passasjerenes påregnelige tap som følge av ruteendringer.

Klager har i dette tilfellet fremlagt kopi av kvittering som viser at de bestilte overnatting for fire gjester fra og med 30. september 2021 til og med 3. oktober 2021. Klager har forklart at de tre andre reisende allerede hadde bestilt transport med ankomst i Manchester den 30. september 2021, og det ville være vanskelig for dem å måtte bestille overnatting for seg. Som følge av ruteendringen gikk klager glipp av én natt på overnattingsstedet, noe som tilsvarer 64,32 GBP for én person. Nemnda mener at dette må regnes som et påregnelig tap og at SAS bør dekke dette.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer 64,32 GBP til klager for tapt overnatting. For øvrig gis ikke klager medhold.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)