

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

30.05.2023

### Saksnummer

2022-03322

### Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise hos Tripmonster t/r Bergen - Longyearbyen via Oslo med SAS for reise 22. - 26. april 2022.

Da klager ankom Gardermoen ble de informert om at flyvningen videre var kansellert, og at dette ble formidlet reisebyrået allerede den 24. februar uten at reisebyrået hadde informert klager.

Klager måtte kjøpe nye flybilletter til den 23. april, pris kroner 6 798. Klager måtte tilbringe en natt på hotell på Gardermoen kroner 1 795,50, og hun tapte en natt på forhåndsbetalt hotell i Longyearbyen, kroner 3 591,50 (utregning: klagers totale tap for hotell på Gardermoen og en natt i Longyearbyen kroner 5 387 - minus kroner 1 795,50).

Klager krever sine utgifter refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tripmonster har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

SAS har i det vesentlige uttalt:

Slik det kan forstås av saksbehandlingen, har ikke passasjereren fått beskjed fra sitt reisebyrå om at flyet med SK4496 22. april ble kansellert. Dette skjedde 7. mars 2022. SAS har ikke hatt mulighet til å kontakte klager, da reisebyrået ikke har oppgitt klagers e-postadresse i bestillingen. SAS skal ikke holdes ansvarlig for skader som skyldes feil og uaktsomhet i reisebyråets formidling av informasjon.

### Nemnda bemerker

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter [forordning 261/2004] artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM) [C-302/16].

Det er ikke bestridt at SAS gav beskjed til Tripmonster om kanselleringen i tide uten at reisebyrået videreformidlet informasjonen til klager. Det er imidlertid flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå, og dette har unnlatt å videreformidle beskjed om kanselleringen til passasjerer. Flyselskapet er i henhold til dommen i disse tilfellene eventuelt henvist til å søke regress hos den ansvarlige for at passasjerer ikke ble informert, dersom nasjonal rett åpner for dette.

Etter dette er det nemndas syn at SAS er erstatningsansvarlig i dette tilfellet. Nemnda anbefaler at SAS utbetaler 400 euro per person til klager.

Klager har videre krevet refusjon av utgifter til nye flybilletter og hotellutgifter.

I tilfeller hvor et fly kanselleres og passasjerer blir booket om til en flyavgang neste dag, har passasjerer rett på forpleining: hotellovernatting, transport mellom flyplassen og hotellet, og rett på å få dekket rimelige utgifter til mat og drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5.

Klager ble ikke tilbudt omruting i dette tilfellet og måtte selv ordne overnatting på Gardermoen og fly videre dagen etter. SAS har etter nemndas syn ikke overholdt omrutingsplikten.

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 hotell på Gardermoen, samt nye flybilletter er dekningsmessige. Nemnda anbefaler derfor at SAS refunderer klagers utgifter til nye flybilletter med kroner 6 798 og hotell på Gardermoen med kroner 1 795,50. Dersom opprinnelige flybilletter mellom Oslo og Longyearbyen er refundert, kommer disse til fradrag.

Når det gjelder klagers krav om erstatning for en mistet natt på et forhåndsbetalt hotell i Longyearbyen, har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet - bransjerepresentantene og nemndas leder - viser til at standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen

overstiger klagers utgifter til tapt natt på hotell (kroner 3 591,50). Denne utgiften bør etter flertallets syn anses dekket av standarderstatningen.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - mener derimot at SAS må erstatte den tapte hotellreservasjonen i tillegg til standarderstatningen. Klager ble omrutet til neste dag, og fikk først kjennskap til kanselleringen på avreisedagen 22. april. Ifølge SAS ble flyet kansellert allerede 24. februar. Mindretallet viser til at SAS som utførende luftfartsselskap plikter å gi alle berørte passasjerer skriftlig melding om sine rettigheter ved innstilt flyvning, jf. forordningen art. 14 nr. 2, samt å tilby passasjerene valget mellom refusjon og omruting, jf. art. 8 nr. 1, jf. art. 5 nr. 1 a). Flyselskapet er ansvarssubjektet i forordningen, og det er dermed uten betydning at manglende varsling fra SAS eventuelt skyldtes at Tripmonster ikke hadde videreformidlet passasjerens kontaktinformasjon. Ettersom kanselleringen skjedde to måneder før avreisedato mener mindretallet at SAS hadde alle forutsetninger for å tilby mer passende omrutingsalternativer, som kunne minimere klagers tap og ulemper som følge av kanselleringen. Mindretallet mener etter dette at flyselskapet ikke har overholdt omrutingsplikten.

Etter luftfartsloven § 10-20 er flyselskapet ansvarlig for tap som er en direkte følge av en forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Klager tapte i dette tilfellet en forhåndsbestilt hotellovernatting i Longyearbyen som følge av at han ikke ble omrutet i henhold til forordningen og måtte reise dagen etter. Mindretallet anser tapet som en påregnelig skadefølge og klager har dermed krav på å få dekket utgiftene.

Mindretallet mener videre at tapet ikke skal samordnes med standarderstatningen, ettersom det skyldtes bruddet på omrutingsplikten, og dermed faller utenfor de tap standarderstatningen er ment å dekke.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 400 euro per person til klager, samt refunderer hennes utgifter til nye flybilletter med kroner 6 798 og hotell på Gardermoen med kroner 1 795,50. Dersom opprinnelige flybilletter mellom Oslo og Longyearbyen er refunderte, kommer disse til fradrag.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)  
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)  
Sølvi Hagen (Ticket)  
Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)