

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004. Kansellert fly.

### Dato

18.03.2022

### Saksnummer

2021-01689

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise med SAS fra Kristiansand til Bodø, via Oslo, den 26. juli 2021. SK208 fra Kristiansand til Oslo hadde planlagt avgangstid kl. 07:00, og flyvningen videre fra Oslo til Bodø hadde planlagt avgangstid kl. 08:30, med ankomst i Bodø kl. 09:55. Kvelden før avreise fikk de imidlertid beskjed om at flyvningen var kansellert. De ble omrutet til å fly via Bergen og Evenes (26. juli), med planlagt ankomsttid i Bodø kl. 18:35.

Klager med reisefølge skulle videre til Lofoten og planla å være fremme der rundt kl. 15:00. Kanselleringen og omrutingen medførte at de ikke var fremme i Lofoten før kl. 04:30 dagen etter. De fikk heldigvis booket om til siste ferge til Lofoten kl. 23:00. Det hele ble en dårlig start på ferien, og neste dag ble ødelagt grunnet dårlig søvn og migrene hos eldstesønn (14 år).

Klager fikk avslag på søknad om kompensasjon, med en dårlig forklaring (lack of crew at line station), men det klager fremhever som det verste, er at familien de reiste sammen med (fire personer) fikk godkjent sin søknad om refusjon. Dette er forskjellsbehandling.

Etter avslaget fikk klager tilbud om å sende inn kvitteringer for utlegg (mat og drikke). SAS godtok imidlertid ikke bankutskriften klager fremla. Klager har også informert SAS om at familien de reiste med fikk kompensasjon, men han har ikke svart på klagers siste henvendelser.

Det er fremsatt krav om erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har tross anmodning ikke fremmet tilsvarende svar til Transportklagenemnda. Til klager direkte har SAS avslått søknaden med den begrunnelse at SK208 ble kansellert grunnet

manglende besetning i KRS (Kristiansand). Det er anført at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet som fritar selskapet fra ansvar. Klager har videre fått beskjed om å sende inn en gyldig kvittering for kostnad til mat.

### **Nemnda bemerker**

SAS har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaret til nemnda. Nemnda kan treffe vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Basert på sakens opplysninger og dokumentasjon legger nemnda til grunn at SK208 fra Kristiansand til Oslo den 26. juli 2021 ble kansellert dagen før avgang.

Kansellering gir passasjerer 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. SAS har ikke fremmet tilsvaret i saken eller på annen måte godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager med reisefølge har med dette rett på standarderstatning på 250 euro per person (totalt 1000 euro).

Når det gjelder kostnader til mat og drikke på flyplassen i forbindelse med omrutingen, mener nemnda at klager har rett på refusjon av dette i henhold til forpleiningsreglene i EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Klager har ikke lastet opp originalkvitteringer, men bankutskrift. Klager mener utgiftene er sannsynliggjort. Etter nemndas beregning summeres utgiftene på flyplassene til 1249 NOK. På den opprinnelige reisen skulle klager ha vært fremme i Bodø kl. 09:55. Kanselleringen og ombookingen medførte ankomst i Bodø først på kvelden. Nemnda mener derfor kostnaden på 1249 NOK fremstår som rimelig for fire personer, sett hen til at forsinkelsen utgjorde rundt 8 timer. Nemnda anbefaler med dette at SAS dekker klagers matkostnader på 1249 NOK.

Klager har i tillegg fremlagt kontoutskrift på restaurant Gatsby (784,30 NOK). Klager skriver at de kjøpte middag i Bodø i påvente av fergen. Nemnda bemerker at en slik utgift ikke dekkes av EU-forordning 261/2004, da dette er en matutgift som oppsto etter ankomst i Bodø, og forpleiningsrettighetene i EU-forordningens artikkel 9 ikke gjelder etter en har ankommet endelig bestemmelsessted i henhold til flybilletten. Erstatning for et slikt tap må etter nemndas mening uansett samordnes med standarderstatningen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 12.

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

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro per person (totalt 1000 euro), i tillegg til å dekke klagers matkostnader på 1249 NOK.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)