

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full standarderstatning.

Dato

24.11.2022

Saksnummer

2022-01079

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise med SAS fra Oslo til Haugesund kl. 19:55 den 3. desember 2021 (SK320). Flyet ble kansellert, og klager ble ombooket til et fly med avgangstid kl. 17:00. Beskjeden ble gitt pr SMS kl. 15:45. Det var umulig for familien å komme seg til flyplassen og sjekke inn på så kort tid.

Klager har fått medhold i sitt krav om standarderstatning for uregelmessigheten, men SAS har kun utbetalt halv standarderstatning (totalt 500 EUR for hele familien (125 EUR pp)). Det er fremsatt krav om full standarderstatning (250 EUR pp). Klager viser til reglene som fremgår av EU-forordning 261/2004, og mener at SAS ikke har anledning til å avkorte erstatningen i dette tilfellet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda.

Til klager direkte har SAS svart at siden de har booket om klager til en tidligere flyvning som ikke var forsinket, så er de kun ansvarlig for å betale ut 50% kompensasjon.

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. SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Det er ikke bestridt at klager har krav på standarderstatning i denne saken. Spørsmålet er utmålingen.

Klagers reise fra Oslo til Haugesund den 3. desember 2021 ble kansellert og klager ble omrutet til en flyvning med avgangstid kl. 17:00, og ankomst i Haugesund kl. 17:55. Opprinnelig avgang og ankomsttid på den opprinnelige kansellerte flyvningen var kl. 19:55-20:50. Nemnda mener at utmålingsregelen i artikkel 7 ikke kommer til anvendelse i tilfeller der klager blir omrutet til en flyvning med ankomst 2 timer og 55 minutter tidligere enn den opprinnelige flyvningen. En slik reduksjon kan kun skje ved omruting i henhold til artikkel 8 som gjør at ankomsttiden ikke går ut over planlagt ankomsttid på den opprinnelige reserverte flyvningen med henholdsvis to/tre/fire timer (avhengig av distansen).

På bakgrunn av ovenstående anbefaler nemnda at SAS utbetaler ytterligere 125 EUR pp (totalt 500 EUR).

Forbrukerrepresentantene bemerker at klager også vil kunne kreve refusjon av opprinnelig billett og eventuelt mellomlegg mellom opprinnelig og ny billett.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler ytterligere 125 EUR pp (totalt 500 EUR), slik at klager har mottatt full standarderstatning på 250 EUR for alle i reisefølget.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Edvin Gagnes (Flyr)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)