

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinkelse, samt refusjon av utgifter til nye billetter.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-00885

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, totalt tre personer, skulle reise fra Longyearbyen til Oslo den 22. februar 2019 med SK4491 kl. 13.10. Ifølge SAS ble flyvningen forsinket på grunn av været. Ny avgang ble satt til kl. 20.20. De hadde billetter videre fra Oslo til Warszawa samme kveld og måtte derfor kjøpe nye billetter med Norwegian for å rekke videreforbindingen. Dette flyet gikk på tid kl. 12.30 og været var bra både i Longyearbyen og i Oslo.

Klager fremsatte krav om standarderstatning på 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen i en klage til SAS. I tillegg krevde han refundert utgiftene til nye billetter med Norwegian med 849 euro.

SAS avviste dette og begrunnet forsinkelsen med at det var dårlig vær som var årsaken. Klager kan ikke forstå at været på avreisedagen var så dårlig at det kan kvalifisere som en ekstraordinær situasjon som kan fritta SAS for erstatningsansvar i henhold til forordningen og han har i sin klagekorrespondanse med SAS gjentatte ganger bedt om dokumentasjon for om det var i Oslo eller i Longyearbyen det var dårlig vær. SAS har ikke svart på dette.

Klager fastholder sitt krav om 400 euro per person i standarderstatning og refusjon av utgifter til nye billetter med Norwegian på 849 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager sendte sin klage til SAS første gang 28. februar 2019. SAS fikk beskjed av Transportklagenemnda den 31. mars 2020 om at saken var tatt inn for behandling. Dette er mer enn 1 år etter at klager skrev til SAS første gang.

I henhold til Transportklagenemndforskriften § 5-2 må klager som skal behandles i nemnda sendes inn senest ett år etter at klageren har fremmet skriftlig reklamasjon til tjenesteyteren. Dette er ikke tilfellet i denne saken og SAS vil derfor ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager, som er bosatt i Polen, hadde i sin klagekorrespondanse med SAS orientert om at han ville sende klagen til luftfartsmyndighetene i Polen for en vurdering siden de ikke kunne komme til enighet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 16. Han hadde i forkant av dette fått en link med kontaktopplysninger til de forskjellige klageorganene på flypassasjerrettigheter i Europa tilsendt fra SAS. SAS protesterte ikke på denne informasjonen fra klager til tross for at rett klageorgan for flyvninger i Norge er Transportklagenemnda.

Klagen ble mottatt av det polske klageorganet den 14. mai 2019. Luftfartsmyndighetene i Polen sendte klagen til Transportklagenemnda, som er rett klageorgan for en forsinket flyvning i Norge. Transportklagenemnda mottok klagen fra det polske klageorganet den 10. mars 2020. Det at klagen kom inn til Transportklagenemnda mer enn ett år etter at klager hadde sendt sin klage til SAS, skyldtes altså at det tok lang tid før klageorganet i Polen videresendte den. Klagen kan etter dette ikke avvises fra behandling i nemnda.

Transportklagenemndas sekretariat mottok tilsvaret fra SAS den 20. mai 2020, og har i en epost til SAS av 25. mai 2020 forklart ovenstående og bedt om at SAS vurderer klagers krav og sender inn nødvendig dokumentasjon i saken. SAS har ikke inngitt ytterligere tilsvaret eller dokumentasjon etter dette. 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.

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning den 22. februar 2019 fra Longyearbyen til Oslo ble forsinket. Klager har fått opplyst fra SAS at forsinkelsen skyldtes været. Forsinkelsen ville bli på drøyt 7 timer og medføre at klager og hans reisefølge ikke ville rekke sin videre forbindelse fra Oslo til Warszawa.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret på bakgrunn av dokumentasjon fra flyselskapet. SAS har ikke fremlagt slik dokumentasjon

og klager og hans medreisende har dermed krav på standarderstatning på 400 euro per person, totalt 1200 euro.

Ved en forsinkelse på mer enn fem timer har passasjerer rett til å få billettprisen refundert dersom flyvningen ikke lenger har noen hensikt i forhold til passasjerens opprinnelige reiseplan, jf. forordningens artikkel 6 pkt. 1 c) iii, jf artikkel 8 pkt. 1 a). Ved forsinkelse vil man ikke ha krav på omruting.

Klager hadde separate billetter for reisen fra Longyearbyen via Oslo til Warszawa. Reisen fra Longyearbyen var med SAS og reisen fra Oslo med LOT Polish Airlines.

Klager kjøpte nye billetter med Norwegian for å rekke avgangen fra Oslo til Warszawa kl. 19.40 og har fremsatt krav om erstatning for denne utgiften på 849 euro. Nemnda anbefaler at SAS refunderer klagers billetter for reisen fra Longyearbyen til Oslo som de ikke fikk benyttet. Hvorvidt en refusjon av opprinnelige billetter med SAS vil dekke klagers utgift til nye billetter med Norwegian går ikke nemnda nærmere inn på da en eventuell differanse vil dekkes av standarderstatningen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person, totalt 1200 euro, samt refunderer billettprisen for strekningen Longyearbyen-Oslo for tre personer.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)