

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Dato

03.12.2019

Saksnummer

2019-00045

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes medreisende, totalt tre personer, hadde bestilt et direktefly fra Trondheim til Oslo med SK375 den 26. desember 2018. Flyet skulle ankomme Oslo kl. 17.55. Flyvningen ble endret til å gå via Kristiansund for å hente værfaste passasjerer der. SAS informerte ikke sine passasjerer i Trondheim utover på tavlen ved gaten og ved å legge inn via-reisen i appen uten varsling. Ved ankomst Kristiansund var det kaos rundt dobbeltbookede seter og de måtte bytte til nye seter. De ankom Oslo kl. 18.55.

Dette er en kommersiell kansellering av den opprinnelige direkteflyvningen og ikke en forsinkelse. SAS slapp å sende et nytt fly til Kristiansund, de sendte klagers fly og sparte naturligvis mye tid og penger. Klager mener det vil skape usikkerhet rundt framtidige planlagte reiser om en slik omlegging av reiseruten kan gjøres fritt og uten å varsle passasjerene.

Klager krever en erstatning og har foreslått 50% av standarderstatning for kansellering i henhold til EU-forordning 261/2004, dvs. 125 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er på det rene at klager hadde bestilt en direkterute mellom Trondheim og Oslo. Fordi det stod passasjerer værfast i Kristiansund, ble det besluttet å fly klagers maskin ned dit for å plukke opp disse passasjerene, for deretter å fly til Oslo. SAS ønsker å bemerke at dette var 2. juledag, og at en slik omdirigering av maskinen kun ville medføre en liten forsinkelse for de ombord, men en stor glede for de som stod værfast i Kristiansund.

Klager anfører at denne endringen medfører en like stor endring som en kansellering. Dette kan ikke føre frem. Etter avgjørelser i EU-domstolens saker C-402/07, C-581/10 og C-629/10 har passasjerene rett til erstatning dersom de ankommer endelig

bestemmelsessted mer enn tre timer forsinket. Så lenge forsinkelsen er under tre timer, er det uten betydning hva forsinkelsen skyldes. SK375 ankom Oslo med en forsinkelse på 55 minutter.

Da klagers flyvning var mindre enn tre timer forsinket kan erstatningskravet ikke føre frem.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet kan godtgjøre at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07)* og *Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10)*.

Planlagt ankomst for klagers flyvning var 17:55. Flyet ankom Oslo med en forsinkelse på ca. én time. Dersom en anser forstyrrelsen som en forsinkelse har klager ikke krav på standarderstatning, da forsinkelsen ikke overstiger tre timer.

Klager anfører imidlertid at forstyrrelsen på SK375 er å anse som en kansellering i EU-forordningens forstand.

Kansellering gir rett til standardkompensasjon med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Dersom passasjerer blir informert om kanselleringen mindre enn syv dager i forveien, faller retten til erstatning bort hvis flyselskapet har tilbudt passasjerer omruting slik at hun kunne reise høyst en time før planlagt avgangstid og ankomme det endelige bestemmelsesstedet senest to timer etter planlagt ankomsttid, jf artikkel 5 nr 1 bokstav c) iii. I dette tilfellet ble klager ikke informert om endringen på forhånd, slik at denne bestemmelsen ikke er aktuell.

Spørsmålet er om klager har krav på standardkompensasjon jf. EU-forordning 261/2004 for kansellert flyvning.

Den juridiske sonderingen mellom forsinkelse og kansellering kan til dels være vanskelig å trekke. Et sentralt moment slik EU-domstolen har vurdert det i *Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07)*, er om flyvningen, som her, beholder samme flightnummer. Et annet moment av betydning er om det forelå avvik fra den opprinnelige ruteplanen. Det siste var tilfelle i denne saken, men avviket ledet ikke til en forsinket avgangstid i forhold til opprinnelig ruteplanen. Spørsmålet er dermed om mellomlanding i Kristiansund for å plukke opp strandete passasjerer er å anse som en kansellering. Kansellering defineres

på denne måten i EU-forordning artikkel 2 bokstav l): "en planlagt flyvning, hvortil der var mindst én reservasjon, som ikke gjennomføres".

SK375 ble gjennomført, og flyet var ikke forsinket ved avgang.

Etter nemndas syn kan denne hendelsen etter dette ikke kan anses som en kansellering i forordningens forstand, men må regnes som en forsinkelse.

Da forsinkelsen var på under tre timer mener nemnda at klager ikke kan få medhold i sitt krav om standardkompensasjon.

Vedtak

Transportklagenemnda – fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)