

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter grunnet endret rutetid.

Dato

06.10.2020

Saksnummer

2020-00379

Tjenesteytere

Widerøe

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager befinner seg i Spania på ferie. Hun har kjøpt billett hjem den 27. september 2019 med TAP Air Portugal fra Sevilla til Oslo via Lisboa kl 10.45 med ankomst kl 18.30, og videre på separat billett med Widerøe fra Oslo til Brønnøysund WF704 med avgang kl. 21:40.

Den 24. september får klager beskjed fra Widerøe om at avreisetidspunktet fra Oslo er fremskyndet 3,5 time fra kl. 21:40 til 18:10 med SAS fra Trondheim til Oslo og videre fra Trondheim til Brønnøysund med Widerøe.

Tidendringen medfører at reisen ikke kan gjennomføres. Klager tar kontakt med Widerøe for hjelp og får beskjed om at rutetiden er endret da Avinor stenger flyplassen i Brønnøysund den 27. september kl. 21:00 og blir ikke åpnet igjen før 29. september kl. 15:00.

Widerøe tilbød klager fri endring til annen dato eller full refusjon om hun ikke kunne reise.

Klager måtte kansellere returbilletten fra Sevilla til Oslo og bestille nye billetter til Oslo for å rekke den nye avreisen. De nye billettene kostet kroner 4 074. Klager har mottatt refusjon på opprinnelig billett på kroner 225.

Det viser seg at SAS' flight SK366 som skulle gått fra Gardermoen kl 18.10 ble to timer forsinket. Dette medførte at klager mistet sin videreforbindelse. Hun ble fraktet med bakketransport til Brønnøysund og ankom tidlig om morgenen.

Klager krever refundert nye flybilletter av kr 3849.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøe viser til e-post den 23. september fra lufthavnsjefen i Avinor Brønnøysund hvor det var meldt bra vær og at de da skulle skifte vindu i flytårnet. Dette var ikke noe som kunne planlegges i god tid, fordi de var avhengig av godt vær for å ta ut vinduene. Det ble beregnet 40 timer til dette arbeidet.

Dette er noe som er utenfor Widerøes kontroll.

Widerøe påpeker at klager kun hadde en reise med flyselskapet og det var fra Oslo til Brønnøysund. De billettene klager hadde var separate kontrakter. Hadde hun hatt en sammenhengende reise hadde hele reiseruten blitt endret. Klager reiste til Brønnøysund med WF717 og landet kl. 20:34 i motsetning til kl. 23.20 som var opprinnelig ankomsttid.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av nye flybilletter fra Sevilla til Oslo.

SAS har i det vesentlige anført:

SK366 landet seks minutter før oppsatt rutetid. Det oppstod ingen uregelmessigheter ved SAS-flyvningen klager ble booket om til, SAS kan etter dette ikke være erstatningsansvarlig.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Flyselskapet Widerøe informerte ikke klager om ruteendring på WF704 mer enn to uker før avreise. Kanselleringen gir etter dette rett til standarderstatning med mindre kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, bestående av forbrukerrepresentanten og lederen, mener at det forhold at Avinor skulle bytte vinduer på flyplassen ikke utgjør en ekstraordinær omstendighet.

Mindretallet, bestående av bransjerepresentantene, mener at det forholdet at Avinor skulle bytte vinduer på flyplassen er en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager hadde gjennomgående billett fra Oslo til Brønnøysund. Siden avstanden mellom Oslo og Brønnøysund, målt etter storsirkelmetoden, er mindre enn 1 500 kilometer, jf artikkel 7 nr 1 og 4, EU-domstolens dom av 07.09.2017 i saken Bossen med flere mot Brüssels Airlines (C-559/16) og gcmapp.com, utgjør erstatningen 250 euro.

Klager har etter dette krav på standarderstatning på 250 euro.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

I henhold til luftfartloven § 10-20 er fraktøren ansvarlig for tap som følge av kanselleringen med mindre det godtgjøres at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet.

Også er har nemnda delt seg i et mindretall og et flertall med samme begrunnelse som over.

Flertallet mener derfor at klagers utgifter til nye billetter fra Sevilla til Oslo i utgangspunktet skal dekkes etter luftfartsloven § 10-20. De nye billettene kostet 4 074 kroner. Opprinnelige billetter med TAP Air Portugal kostet kroner 2 541, denne kommer til fradrag da klager ikke skal reise gratis. Det samme gjør kroner 225 som klager har fått refundert for den opprinnelige billetten.

Standarderstatningen er imidlertid ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger klagers reelle utgifter til ny billett (kroner 1 308). Disse utgiftene må anses dekket av standarderstatningen.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår. Klager valgte omrutingen Widerøe hadde tilbudt via Trondheim med SAS og Widerøe.

Klager anfører at SAS' flyvning SK366 fra Oslo til Trondheim den 27. september 2019 ble to timer forsinket slik at hun mistet sin videreforbindelse. Klager ankom endelig bestemmelsessted mer enn tre timer forsinket.

SAS anfører at SK366 ikke hadde noen uregelmessigheter og ankom Værnes lufthavn seks minutter før oppsatt ankomsttid. Uttalelsen er imidlertid ikke underbygget med dokumentasjon.

Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn, og at hun ankom endelig bestemmelsessted mer enn tre timer forsinket.

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).

SAS har uttalt at SK366 ikke ble forsinket, uttalelsen er ikke dokumentert. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått.

Nemnda mener at klager har krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise og viser i den forbindelse til avgjørelse i EU-domstolen av 12. mars 2020 i sak C-832/18.

Klager har etter nemndas syn derfor krav på ytterligere standardkompensasjon på 250 euro.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe og SAS utbetaler 250 euro hver til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)