

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

25.05.2022

Saksnummer

2021-01929

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo den 17. november 2021 med SK255 kl. 09:15 og med ankomst Bergen kl. 10:10. Den 16. november fikk klager beskjed om kansellering av SK255 og at han var booket om til ny reise samme dag, men til kl. 10:55 med SK257 som ville lande i Bergen kl. 11:45. Dette passet ikke klager, så han avbestilte billetten og kjøpte ny billett med Flynor som hadde en avgang på samme tid som klagers opprinnelige planlagte avgang.

Klager krever standarderstatning henhold til EU-forordning 261/2004 og viser til at han har krav på dette selv om han velger å avbestille billetten og heller flyr med et annet selskap. Erstatningen kan reduseres med 50 % dersom man blir tilbudt ombooking med ankomst innen 2 timer etter opprinnelig planlagt ankomst (gitt avstanden mellom OSL og BGO). SAS har avslått kravet fullstendig. Klager viser også til at SK257, som han ble omrutet til, hadde en faktisk ankomst kl. 12.10

Klager fastholder sitt krav om standarderstatning på 50% som utgjør 125 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Selv om den opprinnelige flyvningen ble avbrutt, hadde SAS booket deg om til en alternativ flyvning. Du benyttet ikke denne omrutingen, som nådde den endelige destinasjonen godt innenfor tidsrammen. Det var din frivillige avgjørelse å ikke benytte tilbudet om omruting og SAS kan derfor ikke imøtekomme forespørselen din om kompensasjon i dette tilfellet.

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, tredje ledd. SAS har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Kansellering gir 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 og 7.

Etter artikkel 5 nr. 1 bokstav c avhenger en eventuell standarderstatning av hvor lang tid før avgang kansellering ble meddelt passasjerene, sammenholdt med hvor forskjøvet avgangs- og ankomsttidspunkt ble. Rett til standarderstatning bortfaller dersom passasjerene ble varslet

- mer enn to uker før planlagt avgang (nr i);

- mellom 7 dager og to uker før opprinnelig avgang, dersom avreisetidspunktet ikke fremskyndes mer enn to timer før opprinnelig avgang og ankomsttidspunktet heller ikke utsettes mer enn fire timer etter planlagt ankomst (nr ii); eller

- mindre enn syv dager før opprinnelig avgang, dersom avreisetidspunktet ikke fremskyndes mer enn en time før planlagt og ankomsttidspunktet heller ikke utsettes mer enn to timer etter planlagt ankomst (nr iii).

Klager fikk beskjed per e-post den 16. november kl. 13.17 om kanselleringen av SK255 som hadde planlagt ankomst Bergen kl. 10.10. Han fikk videre beskjed i en ny e-post ca 20 minutter senere om at han var omrutet til SK257 som ville ankomme Bergen kl. 11.45, altså 1 time og 35 minutter senere enn opprinnelig ankomsttid. Klager ble med dette informert om kanselleringen og fikk tilbud om en omruting av reisen som ikke gir grunnlag for standarderstatning, jf. artikkel 5 nr. 1 bokstav c nr. iii.

Nemnda bemerker at forordningens artikkel 7 gjelder utmåling av standarderstatningens størrelse. Artikkel 7 nr. 2 om at ellers berettiget standarderstatning kan halveres dersom passasjerene likevel kommer frem mindre enn to timer etter opprinnelig ankomst (for reiser under 1 500 km, som her er aktuelt) vil kunne komme til anvendelse om en passasjer ikke er blitt informert om en kansellert avgang. Bestemmelsen kommer altså ikke til anvendelse i herværende sak der klager er blitt informert om kanselleringen og blitt omrutet slik at vilkårene for standarderstatning ikke foreligger i tråd med artikkel 5 nr. 1 bokstav c nr. iii.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Gøran Jenssen (Widerøe)