

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon grunnet kansellering.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-03159

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Frankfurt (LH862) til Svalbard via Oslo (SK4496) den 31. august 2020, men SK496 ble kansellert og dette medførte at klager fikk ombooket hele reisen. Ifølge klager kansellerte SAS flyvningen mindre enn en uke før avgang.

Klager krever at SAS betaler standardkompensasjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremmet krav mot SAS der det kreves standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

Klager hadde booket en reise hos Lufthansa på følgende reiserute:

Avreise:

FRA - OSL med LH862 den 31. august

OSL - LYR med SK4496 den 31. august

Retur:

LYR - OSL med SK4497 den 5. september

OSL - FRA med LH865 den 5. september

Flyvningene SK4496 og SK4497 ble imidlertid kansellert. Kanselleringen skyldtes forhold forbundet med den globale covid-19 pandemien.

Etter forordningen art. 5 har klager rett til standardkompensasjon om flyvningen blir kansellert, med mindre flyselskapet informerer om kansellering 14 dager (eller mer) før avreise. I dette tilfellet ble det sendt informasjon om ruteendring den 17. august 2020, 14 dager før avreise, og klager har følgelig ikke rett til standardkompensasjon. SAS viser til vedlagt bookinghistorikk og kanselleringslogg.

Klager har fått dekket kostnad for hotell på 467,51 euro. Denne kostnaden var for hans medreisende også, men klager har kun sendt inn denne klagen på vegne av seg selv. Klager har sendt flere henvendelser til SAS Customer Care om denne saken, og har feilaktig fått utbetalt kompensasjon to ganger for nedgradering i forbindelse med ombooking mellom OSL - LYR. Den ene utbetalingen ble gjort 08.09.20 på 267,50 GBP i sak 1959677 og den andre ble gjort 08.10.20 på 300 euro i sak 1966692.

SAS avviser kravet om kompensasjon med bakgrunn i at innstillingen skjedde to uker før opprinnelig avgang, samt at SAS sendte informasjon om dette til de reisende. SAS viser videre til selskapets redegjørelse av hvorfor flyselskapet anser kanselleringer gjort høst / vinter 2020 som ekstraordinære med tanke på covid-19.

Nemnda bemerk

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Retten faller også bort dersom passasjerer informeres om kanselleringen minst to uker før planlagt avgangstid jf. samme artikkel punkt 1 bokstav c) i).

Klager har anført at SAS kansellerte reisen mindre enn en uke før avreise. SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at det ble sendt informasjon om ruteendring til e-postadresse registrert i klagers bestilling, den 17. august 2020. Av PNR-historikken kommer det frem at e-post ble sendt til klager kl. 14.12 den 17. august. Klagers avreise med SAS var kl. 21.45 den 31. august. Klager ble informert om kanselleringen minst 14 dager før planlagt avgangstid og klager har derfor ikke rett på standarderstatning for flyvningene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)