

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering.

Dato

18.08.2022

Saksnummer

2022-00647

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SK4479 den 29. mars 2022 fra Kirkenes til Oslo, avgang kl. 20:30 og med ankomst kl. 22:35.

Klager fikk beskjed om kansellering på avreisedagen kl. 15:33.

Klager ble booket om og reiste den 30. mars 2022 med SK4473, avgang kl. 11:30 med ankomst kl. 13:35.

Klager fikk opplyst at årsak til kansellering skyldtes en forsinkelse fra Alta grunnet dårlige værforhold, og at de derfor manglet bemanning. Klager mener det skyldtes operative interne problem i SAS i forhold til bemanning, og at de ikke forsøkte å løse problemet ved å sende ekstra bemanning med SK4478 fra Oslo til Kirkenes.

Klager krever standarderstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaret for nemnda.

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.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at

innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet uttalt at kanselleringen skyldtes dårlige værforhold. Uttalelsen er imidlertid ikke underbygget med dokumentasjon. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette rett på standarderstatning med 250 euro.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 250 euro til klager.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)