

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning

Dato

15.12.2021

Saksnummer

2021-00993

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS fra Gardermoen til Flesland den 29. juni 2021, men flyvningen ble kansellert og klager ble ombooket til ny avgangstid. Dette resulterte i at klager ankom endelig destinasjon senere enn planlagt og krever standarderstatning 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaret til nemnda. I sitt svar til klager har selskapet svart følgende:

SAS beklager at reisen ikke gikk som planlagt. SK287 ble kansellert, men SAS ombooket deg til SK295 slik at ved ankomst på endelig destinasjon var den totale forsinkelsen på 1 time og 55 minutter.

Planlagt tid for ankomst: kl. 20.50

Faktisk tid for ankomst: kl. 22.45

Fordi det i dette tilfelle er tale om en forsinkelse under tre timer kan ikke SAS imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

Klager hadde i bestilt følgende reise:

- Avreise fra Bergen kl. 20.00 med ankomst i Oslo kl. 20.50 med SK287

SK287 ble kansellert. Klager ble booket om til SK295 med avreise fra Bergen kl. 21.55 og planlagt ankomst i Oslo kl. 22.45.

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. SAS har ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har derfor i utgangspunktet krav på standarderstatning.

I dette tilfellet fikk klager beskjed om den kansellerte flyvningen mindre enn sju dager før avreise. I slike tilfeller gjøres det unntak fra retten til standardkompensasjon dersom den reisende tilbys omruting slik at de kan reise høyst en time før planlagt avgangstid og ankomme det endelige bestemmelsessted senest to timer etter planlagt ankomsttid jf. artikkel 5 nr. 1 c (iii).

Når det gjelder om unntaket kommer til anvendelse har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener at unntaket kommer til anvendelse.

Klager hadde opprinnelig avreise fra Bergen kl. 20.00, og med ankomst Oslo kl. 20.50. Han ble omrutet til en reise med avgang fra Bergen kl. 21.55 og ankomst i Oslo kl. 22.45. Det er ikke anført at faktisk ankomsttid på SK295 avvek fra planlagt ankomsttid, og flertallet legger derfor til grunn at SK295 ankom Oslo kl. 22.45.

Det er tidspunktet for når dørene åpnes som er relevant når tidspunktet for faktisk ankomsttid skal beregnes. Det vises til EU-dom C-452/13 (Germanwings) og kommisjonens tolkningsveiledning punkt 3.3.3. Flertallet mener at ettersom flyselskapet ikke har dokumentert på hvilket tidspunkt dørene ble åpnet, må det legges til fem minutter.

Flertallet legger derfor til grunn at faktisk ankomsttid var kl. 22.50. Klager ankom derfor det endelige bestemmelsesstedet akkurat to timer etter planlagt ankomst.

Unntaket i artikkel 5 nr. 1 c (iii) er oppfylt og klager har derfor ikke rett på standarderstatning for omrutingen.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, har kommet til at SAS plikter å utbetale standarderstatning til klager.

Etter forordningens artikkel 5 1. c er SAS i utgangspunktet ansvarlig for å utbetale standarderstatning til klager som følge av kanselleringen av SK287. For å bli fritatt for denne plikten må SAS sannsynliggjøre at et av forordningens unntak får anvendelse. SAS har påberopt seg unntaket i forordningens artikkel 5 nr. 1 c (iii) som fritar SAS fra å yte

standarderstatning dersom klager ankommer endelig bestemmelsessted senest 2 timer etter planlagt ankomsttid.

Mindretallet slutter seg til flertallets forståelse om at det er tidspunktet for når dørene åpnes som er det avgjørende tidspunktet for beregning av faktisk ankomsttid etter artikkel 5 nr. 1 c (iii). Imidlertid kan mindretallet ikke se at SAS har sannsynliggjort når dørene åpnet eller når SK295 faktisk landet i Bergen. SAS har dermed ikke sannsynliggjort for at vilkårene for unntaket i artikkel 5 nr. 1 c (iii) er oppfylt i dette tilfellet.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)