

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav: Klager krever standarderstatning på 1200 euro grunnet forsinkelse og kompensasjon for feriedagen de mistet.

Dato

25.01.2023

Saksnummer

2022-01390

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge reiste med SK262 fra BGO-OSL den 29.04.2022 med SAS. Flyet til klager ble forsinket fra Bergen hvilket medførte at klager mistet flyet sitt fra Oslo til Doha.

Klager anfører at han og reisefølget krever 600 euro per passasjer ettersom de ble mer enn 24 timer forsinket på en flyreise på mer enn 3500 km. Klager krever også kompensasjon for feriedagen de mistet på Maldivene som følge av forsinkelsen. Klager forteller at flyselskapet skyldte på dårlig vær som begrunnelse for forsinkelse for flyet deres, men at det på yr.no var varslet fint være over hele landet. Klager ble fortalt av ansatte på Flesland at de hadde fly stående klare, men ingen piloter til å fly. Klagers flyvning endte opp med å måtte vente på piloter fra Alta hvilket medførte at de mistet flyet sitt på Gardermoen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke levert tilsvaret til nemnda, men anfører i sitt tilsvare til klager at flyet til klager ble forsinket som følge av at tidligere flyvninger ble forsinket som følge av værforholdene og problemer med flyplass fasilitetene.

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.

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).

Klager mistet videre forbindelse fra Oslo som følge av forsinkelse på 2 timer og 40 minutter. Forholdet medførte at klager mistet flyet sitt Oslo og ankom endelig destinasjon 24 timer senere enn planlagt. Nemnda mener at klager har kjøpt disse billettene samlet, med flytransport til og fra destinasjonen, slik at dette må anses som en gjennomgående reise. Nemnda viser til at det er samme bookingnummer for Bergen-Oslo som for Oslo - Maldivene. Klager har rett på standarderstatning som følge av forsinkelsen, med 600 Euro pr passasjer, totalt 1 200 euro.

Subsidiært krever klager også kompensasjon for dagen de mistet som følge av forsinkelsen. Nemnda mener at standarderstatningen dekker det den ulempen som klager har hatt i dette tilfellet.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS betaler 1 200 euro i standarderstatning til klager. For øvrig gis klager ikke medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)