

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

16.02.2021

### Saksnummer

2020-01746

### Tjenesteytere

Widerøe

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Brønnøysund via Bodø den 6. mars 2020 kl 13.45 med ankomst kl 18.10, flyselskap SAS og Widerøe. Billetten var utstedt på Widerøe dokument. SAS flight SK4577 fra Tromsø til Bodø ble kansellert. Klager ble booket om via Bodø og Oslo og ankom endelig bestemmelsessted kl 23.10, fem timer forsinket.

Klager sendte inn en klage til Widerøe. Klager viser til fremlagt utskrift av chat med Widerøe, hvor Widerøes konsulent skriver at han tror klagefristen er på seks måneder. Hun får av samme konsulent videre beskjed om å klage på nytt når Covid-19 pandemien er over, da 50 % av Widerøes ansatte var permitterte. Klager fikk svar fra Widerøe den 27. mai med beskjed om å klage til SAS, da det var et SAS-fly som var forsinket. Klager sendte inn klagen til SAS men fikk her til svar at hun hadde klaget for sent da klagefristen var to måneder.

Klager viser til fremlagt utskrift av chat med Widerøe, hvor Widerøes konsulent skriver at han tror klagefristen er på seks måneder. Hun får av samme konsulent videre beskjed om å klage på nytt når Covid-19 pandemien er over, da 50 % av Widerøes ansatte var permitterte.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har i det vesentlige anført:

Klager bes henvende seg til SAS da det var et SAS fly som forårsaket at klager ikke rakk sin videreforbindelse med Widerøe.

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

SAS viser til EU-domstolens som C-139/11 som bekrefter at det er hvert medlemsland sine regler som gjelder. Flyselskapet viser videre til dom fra svensk høyesterett hvor klagefristen ble satt til to måneder.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav da klager har fremsatt sitt krav for sent.

### **Nemnda bemerker**

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager skulle reise fra Tromsø til Brønnøysund via Bodø den 6. mars 2020. Flyvningene var:

SK4577 Tromsø- Bodø kl. 13.45 til kl. 14.35

WF716 Bodø- Brønnøysund kl. 17.25 til kl. 18.10.

SK4577 ble kansellert og klager ble booket om via Bodø og Oslo slik at hun ankom Brønnøysund kl. 23.10, altså fem timer forsinket.

Klager fremsatt krav om standardkompensasjon til Widerøe den 9. mars 2020. Deretter ble klage med krav om standardkompensasjon også fremsatt overfor SAS den 27. mai 2020.

SAS har avvist kravet og anført at det er satt frem for sent.

Nemnda er ikke enig med SAS i at klagen er fremsatt for sent. I HR-2020-2401-A gjaldt saken en flypassasjer som hadde fremsatt krav om standarderstatning på 600 euro etter en forsinkelse på noe over tre timer på en reise fra Thailand til Oslo, jf. forordning (EF) nr. 261/2004 artikkel 7 (flypassasjerforordningen) og forskrift om flypassasjerers rettigheter 17. februar 2005 nr. 141 § 1. Høyesterett la til grunn at det utenfor de lovregulerte tilfellene ikke gjelder noen generell regel om reklamasjonsplikt i norsk kontraktsrett. Etter en vurdering av de hensyn som reklamasjonsplikt begrunnes med, kom Høyesterett videre til at det ikke var tilstrekkelig grunn til på ulovfestet grunnlag å stille et krav til reklamasjon i tilknytning til standarderstatning etter flypassasjerforordningen. Den alminnelige foreldelsesfristen på tre år fikk da anvendelse.

Ettersom det ikke gjelder noen reklamasjonsfrist er klagen heller ikke fremsatt for sent. For øvrig bemerker nemnda at kravet åpenbart heller ikke er foreldet.

Nemnda vurderer deretter om klager har krav på standarderstatning.

Forsinkelse/kansellering som medfører at passasjeren kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen/kanselleringen skyldes 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).

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning fra Tromsø til Bodø den 6. mars 2020 ble kansellert, og at klager ble booket om slik at hun ankom sitt endelige bestemmelsessted mer enn 3 timer for sent.

SAS har ikke svart nemnda og har dermed ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standarderstatning på 250 euro.

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler 250 euro til klager.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - Fly anbefaler at SAS utbetaler 250 euro til klager.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)