

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

28.06.2022

Saksnummer

2022-00360

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise hjem fra Nordsjøen den 14. desember 2021 fra Stavanger til Evenes via Oslo, avgang kl 14.35 med SK4024 og SK4094.

En uke før avreise ble klager informert om at returreisen var kansellert, og at han var booket om til et tidligere fly med avgang kl 07.00. Det var ikke mulig for klager å reise på dette tidspunktet da han fortsatt var i Nordsjøen. Klager skaffet ny returreise på egen hånd via sitt reisebyrå.

Klager mener at siden det var ham selv, og ikke SAS som arrangerte en ombooking som var gjennomførbar, så har han krav på 250 euro.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har fått informasjon om klagers flyvning som gjør at flyselskapet velger å imøtekomme klagers krav om standarderstatning i denne saken. Reisebyrået har imidlertid booket klager om til en ny reiserute med avreise ca 1 time senere enn opprinnelig avreise og ankomst mindre enn 2 timer etter planlagt ankomst. Dette tilsier at klager har krav på 125 euro i standarderstatning.

Nemnda bemerker

Det er ikke bestridt at klager har krav på standarderstatning i denne saken. Spørsmålet er utmålingen.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. I henhold til artikkel 7 bokstav a, kan det transporterende luftfartsselskap redusere

erstatningen med 50 % dersom klager tilbys omruting som gjør at han ankommer endelig bestemmelsessted under to timer etter opprinnelig ankomsttid.

Klagers opprinnelige avgang var kl 14.35. SAS tilbød klager ombooking til kl 07.00. Denne avgangen passet ikke for klager, og han fikk hjelp av sitt reisebyrå til ombooking kl 15.40 som medførte at klager ankom endelig bestemmelsessted under to timer etter opprinnelig ankomsttid.

Klager mener at siden det ikke var SAS som tilbød denne omrutingen, men klagers reisebyrå, har han krav på full erstatning med 250 euro.

SAS mener at klager kun har krav på redusert erstatning, da han ankom endelig bestemmelsessted under to timer etter opprinnelig ankomst, uavhengig av hvem som utførte ombookingen.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall mht erstatningsutmålingen i denne saken.

Nemndas mindretall - forbrukerrepresentantene - viser til at det er det transporterende flyselskapet som er ansvarssubjekt etter forordningen. SAS tilbød klager ombooking på en avgang som gikk flere timer før opprinnelig avgang. Etter mindretallets syn kan ikke SAS vise til klagers faktisk ankomst, jf. Artikkel 7 nr 2 bokstav a). Det var ikke SAS som tilbød klager omrutingen som medførte at han ankom endelig bestemmelsessted under to timer etter opprinnelig ankomst. Mindretallet mener derfor at klager har rett til full standarderstatning med 250.

Nemndas flertall - bransjerepresentantene og nemndas leder - mener erstatningen må halveres som følge av at han gjennom den omruting som faktisk ble foretatt, ankom reisemålet mindre enn 2 timer senere enn opprinnelig forutsatt. Klager bestilte ombooking gjennom reisebyrået, uten direkte kontakt med SAS og uten å varsle SAS om at den opprinnelige omrutingen ikke passet for ham. Etter flertallets syn burde klager i tråd med bl.a. sin tapsbegrensningsplikt varslet SAS om den utfordringen omrutingen innebar, slik at selskapet fikk en mulighet til å omrute han til den flighten han faktisk benyttet.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 125 euro i standarderstatning til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)