

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

05.06.2020

Saksnummer

2019-03936

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise fra Stavanger til Oslo den 8. september 2019 med SAS sin flyvning SK4026. Planlagt avgangstidspunkt fra Stavanger var kl. 15.40 med ankomst i Oslo kl. 16.30

Flyet ble kansellert. Klager fikk beskjed om at kanselleringen skyldtes teknisk feil, men fester ikke lit til denne forklaringen. Klager mener det må ha vært rimeligere å ombooke klager til nytt fly, da det var så få passasjerer på hans opprinnelige flyvning.

Klager fikk beskjed om kanselleringen kl. 15.27. De ble ombooket til SK4032 som landet i Oslo kl. 18.19.

Klager krever standardkompensasjon for de fire reisende i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager erkjenner at beløpet skal senkes noe sett hen til ankomsttidspunktet etter ombookingen. Det er imidlertid ikke korrekt at erstatningen skal falle fullstendig bort slik SAS skriver.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde en booking med SK4026 den 8. september 2019. Han forklarer at flyvningen ble kansellert og at grunnen ble oppgitt til å være teknisk. Klager tror imidlertid at SAS lyver og anfører at flyvningen ble kansellert fordi det var billigere å flytte over passasjerer til andre flyvninger. Dette stemmer ikke. SAS vil alltid så langt det lar seg gjøre gjennomføre flyvninger som er planlagt, da det ikke finnes noe incentiv for selskapet å kansellere flyvninger for deretter å booke om disse passasjerene til andre flyvninger. Det er i de aller fleste tilfeller forbundet med store kostnader og logistikkmessige utfordringer. Det er ikke nødvendig for utfallet av saken å gå nærmere inn på dette.

SAS viser til trafikkloggen der det fremgår at SK4026 ble kansellert grunnet tekniske årsaker. Klager og hans reisefølge ble som følge av dette booket om til SK4032 som hadde oppsatt rutetid kl. 16.35. Dette er også bekreftet fra klager. Det anføres imidlertid fra klager at flyet landet kl. 18.19, hvilket ikke er korrekt. Ifølge trafikkloggen sto maskinen parkert ved gate i Oslo kl. 17.46, én time og 16 minutter senere enn hva den opprinnelige ankomsttiden var.

Etter artikkel 5.1 bokstav c, nr. 3 har passasjerene ikke rett til erstatning dersom han tilbys et omrutingsalternativ som gjør at han kan reise høyst en time før opprinnelig avgangstid, og ankommer endelig bestemmelsessted mindre enn to timer etter planlagt ankomsttid. SAS har således oppfylt omrutingsplikten innenfor de tidsfrister forordningen setter og er ikke erstatningspliktige.

SAS vil ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Planlagt avgangstidspunkt fra Stavanger for flyvningen denne saken gjelder var kl. 15.40 med ankomst i Oslo kl. 16.30. Klager fikk beskjed om kansellering av flyvningen kl. 15.27, det vil si 13 minutter før avreisetidspunktet. Reisefølget på fire ble ombooket til SK4032 som landet i Oslo kl. 18.19, det vil si mindre enn to timer før planlagt ankomsttid.

Klager mener de har krav på standarderstatning, men at beløpet skal senkes noe sett hen til ankomsttidspunktet etter ombookingen. Han mener det ikke er korrekt at erstatningen skal falle bort fullstendig. Selskapet har bestridt ansvar.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Tekniske problemer er som utgangspunkt ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, jf. EU-domstolens avgjørelse i C-257/14 avsnitt 44 (Van der Lans) og FLYKN-2017-781.

I henhold til EU- forordningens artikkel 5 nr. 1 bokstav c nr. iii bortfaller imidlertid rett til standarderstatning dersom passasjerene opplyses om innstillingen mindre enn syv dager før planlagt avgangstid og tilbys omruting slik at de kan reise høyst en time før planlagt avgangstid og ankomme til det endelige bestemmelsessted senest to timer etter planlagt ankomsttid.

Det er ikke bestridt at klager ble opplyst om den innstilte flyvningen før planlagt avgangstid, ble tilbudt omruting slik at følget kunne reise mindre enn en time før planlagt avgangstid og ankomme det endelige bestemmelsesstedet mindre enn to timer etter planlagt ankomsttid. Slik nemnda ser det har klager ikke rett til standarderstatning i dette tilfellet hverken helt eller delvis.

Etter nemndas syn har SAS har oppfylt omrutingsplikten innenfor de tidsfrister forordningen setter.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)