

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunner forsinkelse.

### Dato

15.06.2021

### Saksnummer

2020-03294

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans far skulle reise fra Oslo til Evenes med SK4082 kl. 08:40 den 15. oktober 2020. Dagen før avreise så ser klager at avreise var endret til kl. 12:00 da han skulle sjekke inn. Det ble tatt kontakt med kundeservice og de forklarte at det var sendt ut varsel den 27. august. De hadde opplevd en del tekniske feil med å sende ut varsler i denne perioden og det kunne være derfor klager ikke hadde fått noen beskjed. Dette kunne kundeservice ikke gi skriftlig til klager.

Klager ble omrutet til SK4082 fra Oslo til Evenes kl. 12:00. Endringen medførte at klager ikke rakk rutebussen fra Evenes kl. 11.00 og neste gikk ikke før kl. 17:00.

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

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvarende svar i saken til nemnda.

Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Endringer på avreisedatoen ble gjort mer enn 14 dager i forveien og kan derfor ikke imøtekomme forespørselen om standarderstatning i henhold til EU-forordning.

### Nemnda bemerker

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

Nemnda legger til grunn at klager ankom Evenes mer enn tre timer forsinket.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

SAS har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet forklart at klager ikke har krav på standarderstatning, da han ble informert om ruteendringen mer enn to uker før avreise. Uttalelsen er imidlertid ikke dokumentert. Flyselskapet kan da ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått og heller ikke at klager ble informert om ruteendringen mer enn to uker før avreise. Klager og hans far har således rett til standarderstatning på 250 euro hver, totalt 500 euro.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 500 euro i standarderstatning.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)