

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon og dekning av utgifter
grunnet fremskynding av reise + forsinkelsesrenter.

Dato

28.09.2022

Saksnummer

2022-00672

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bologna til Trondheim via København den 4. oktober 2022. Planlagt avreise fra Bologna til København var kl. 10:40, med ankomst i København kl. 12:40. Videre skulle klager reise med SK2880 til Trondheim kl. 18:35, med ankomst kl. 20:10 den 4. oktober 2022.

Den 8. september 2022 fikk klager beskjed om at flyvningen fra Bologna var fremskyndet til 3. oktober 2022, slik at klager måtte overnatte i København. Ny reiserute var SK2686 kl. 20:05 den 3. oktober, med ankomst i København kl. 22:05. Videre var klager satt opp til å reise videre fra København til Trondheim, via Oslo, kvelden den 4. oktober (avgang fra København kl. 19:10, og ankomst i Trondheim kl. 22:40. Klager ringte SAS og sa at det ikke var greit at de kortet ned turen hennes med 1 dag. SAS svarte at de ikke kunne gjøre noe med dette, men at de skulle betale for hotellopphold dersom klager søkte om dette i etterkant. Klager har utdypet at hun forsøkte å endre ved hjelp fra kundeservice, men at de sa at hun ved å endre tidspunkt selv måtte betale for overnatting. Klager reiste dermed på ombookingen den 3. oktober. Klager fikk imidlertid kostnadsfritt endret avreisen fra København til en flyvning tidligere på dagen (direkteavgang til Trondheim kl. 12:35, med planlagt ankomst kl. 14:10). SAS lovet at de fortsatt ville dekke hotell/mat.

Klager har forsøkt å få svar fra SAS flere ganger i ettertid. Dette uten hell.

Det er fremsatt krav om 1 natt på hotell (1916 NOK), samt renter på beløpet. Det er også fremsatt krav om kompensasjon for mat og drikke (208 NOK), samt kompensasjon for at SAS kortet ned oppholdet i Bologna med 1 dag.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

SAS har ikke inngitt tilsvaret til nemnda. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

8. september fikk klager beskjed om at hennes retur fra Bologna var fremskyndet med en dag. Kansellering/ruteendring kan gi rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Retten til standarderstatning faller bort i tilfeller hvor passasjerer blir informert om kanselleringen minst to uker før avreise, jf. forordningens artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i). I dette tilfellet ble klager informert den 8. september 2021, mer enn to uker før planlagt avreise. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordningen.

Klager ga selskapet beskjed om at ruteendringen ikke passet for henne, fordi det innebar at hennes opphold i Bologna ble kortet ned med en dag, "i bytte mot" en dag i København. Nemnda påpeker at et selskaps plikt til omruting også omfatter omruting med andre selskaper. Nemnda finner det klart at klager ikke har fått tilstrekkelig opplysninger om dette, og at selskapet således ikke oppfylte sin plikt til omruting overfor klager, og selskapet ville vært ansvarlig for hennes forpleiningsutgifter knyttet til den alternative omrutingsmuligheten, dersom denne hadde blitt valgt.

Nemnda mener klager har rett på å få dekket sine utgifter til forpleining og hotell i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Retten til forpleining i forbindelse med at flyselskapet gjorde endringer i klagers reise. Dette gjelder selv om kanselleringen ble varslet over to uker før avreise.

Klager har også krevet kompensasjon for forkortet opphold i Bologna (ruteendringen/kanselleringen). Verken EU-forordning 261/2004, luftfartsloven § 10-20 eller Montrealkonvensjonen gir rett til erstatning for ikke-økonomisk tap. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. En slik hjemmel foreligger etter nemndas syn ikke, selv om selskapet ikke ga passasjerer fullstendig og korrekt informasjon om sine rettigheter til å bli omrutet med annet selskap.

Nemnda anbefaler at SAS refunderer 2124 NOK til klager, med tillegg av forsinkelsesrenter slik klager har krevet. Forsinkelsesrentene skal beregnes etter reglene i forsinkelsesrenteloven § 2.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer 2124 NOK, med tillegg av
forsinkelsesrenter til klager.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)