

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering

Dato

19.10.2022

Saksnummer

2022-00450

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise OSL-MIA den 06.11.21 med SAS. Klagers flyvning ble kansellert. Klager anfører i det vesentlige at han i perioden frem mot avreise fikk flere meldinger fra SAS om at de hadde endret avreisetidspunktet på utreisen og reisen fra Stockholm. Klager ble ikke oppmerksom på kanselleringen før han den 28.10 ringte SAS for å forsikre seg om at reisen ville gjennomføres. SAS fortalte da klager at reisen ville kanselleres.

Klager forteller at han ikke ble tilbudt omruting eller et annet avreisetidspunkt, men kun beskjed om at flyvningen skulle kanselleres. Klager forteller at han sjekket SAS sine nettsider for alternative ruter hvor han fant flere muligheter for avreise med SAS. Klager med reisefølge bestemte seg dermed å bestille en annen ferie som endte opp med å bli dyrere grunnet den kort fristen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS anfører i det vesentlige at selskapet refunderte klager reisen i sin helhet den 29. oktober 2021, men at de ikke kan imøtekomme klagers krav om standard kompensasjon basert på at flyvningen ble innstilt og informasjon om endringen ble gitt mer enn 2 uker før avreise.

Nemnda bemerker

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjeren har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og Miami ble kansellert mer enn 8 uker i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i.

Nemndas flertall, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at flyselskapet har vært svært uklare i sin dialog med klager, og at klager i realiteten ikke fikk informasjon om at flyet var kansellert før han ringte til selskapet 28. oktober, som var mindre enn 14 dager før avreise, til tross for at flyvningen var kansellert lenge før det. Klager ble heller ikke informert om sine rettigheter etter forordningen, inkludert retten til omruting, jf art 14. Flertallet mener derfor at klager har krav på standarderstatning med 600 euro pr person, totalt 1200 euro.

Nemndas mindretall - bransjerepresentantene - mener at klager har fått informasjon om kanselleringen men enn to uker før avreise, og at klager derfor ikke har rett på standarderstatning.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Nemnda anbefaler at selskapet betaler 1200 euro til klager

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Sølvi Hagen (Ticket)