

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

17.11.2021

Saksnummer

2021-00647

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Kristiansand den 8. januar 2021 med SK221 kl. 17:00. Den 5. januar 2021 fikk klager beskjed om at flyvningen ble kansellert og ble så omrutet til avgang kl. 19:50 den 8. januar 2021.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har anført at flyvningen fra Oslo til Kristiansand med SK221 kl. 17:05 ble kansellert den 5. januar 2021. Klager ble booket inn på flyvning SK223 som hadde avgang samme dag kl. 19:50.

SAS viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 at dersom en flyvning innstilles kan passasjerene blant annet ha rett på erstatning etter artikkel 7. Prinsippet som begrunner retten til en slik erstatning er at den skal betales til passasjerer som ikke er informert om kansellering i god tid i forveien. I dette tilfellet er det klart at klager ikke ble informert om kanselleringen etter de tidsfrister som artikkel 5.1 bokstav c oppstiller.

Imidlertid følger det av artikkel 5.3 at luftfartsselskapet ikke blir ansvarlig for erstatning etter artikkel 7 dersom det kan «godtgjøre at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet».

Flyvningene ble kansellert grunnet covid-19 pandemien og den utløser ikke erstatningsplikt da dette er en ekstraordinær omstendighet etter forordningen.

SAS kan ikke på bakgrunn av det overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7.

SAS har forklart at kanselleringen skyldes covid-19. Nemnda forstår fremlagt dokumentasjon slik at kanselleringsårsaken er oppgitt å være nye restriksjoner i Norge. Selskapet har imidlertid ikke forklart dette nærmere og har heller ikke forklart hvorfor akkurat denne flyvningen ble rammet av restriksjoner, mens flyvningen klager ble omrutet med gikk som normalt. Nemnda kan således ikke se at SAS har godtgjort at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed rett på standarderstatning.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 250 euro i standarderstatning til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maricor Maglasang (American Express Travel)