

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring, og refusjon av ekstra utgifter som følge av forsinket bagasje.

Dato

29.08.2022

Saksnummer

2022-00617

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise med SAS den 18. desember 2021 fra Oslo kl.07:25 via Stockholm, med ankomst Funchal i Portugal kl. 13:55.

Klager mottok beskjed den 17. desember 2021 om at SK2901 fra Stockholm til Funchal ble kansellert, og klager ble booket om til å reise samme dag via Manchester og Lisboa. Avgang kl. 09:25, med ankomst Funchal kl. 20:35.

Klager ble pålagt å ta covid test før avgang på Gardermoen, noe klager mener skyldtes omrutingen via Lisboa der dette var pålagt. Pris kroner 1 195 per person.

Klagers bagasje var forsinket, og ble levert klager den 23. desember 2021. Klager måtte gjøre nødvendige innkjøp som følge av forsinket bagasje for totalt 72,26 euro.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i tillegg til å få dekket sine ekstra utgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har tross oppfordring ikke fremmet tilsvarende svar for nemnda.

Til klager har SAS forklart at kanselleringen skyldtes mangel på crew som følge av pandemien, og de strenge tiltak som ble iverksatt av myndighetene.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til

å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet kan bevise at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning mellom Oslo og Funchal ble kansellert mindre enn 14 dager i forveien.

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet uttalt at kanselleringen skyldtes høyt sykefravær som følge av covid-19 pandemien. Uttalelsen er imidlertid ikke underbygget med dokumentasjon. Selskapet kan da ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har etter dette krav på standarderstatning. Korrekt utmåling er 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nummer 1 bokstav b).

Klager krever videre refusjon av utgifter til covid-19 test som følge av ruteendringen. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger utgiftene til covid-19 test (kroner 2 390). Disse utgiftene må anses dekket av standarderstatningen.

Klagers bagasje ble forsinket, og han krever refusjon av innkjøp av diverse varer i påvente av bagasjen.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje. Utlegg til for eksempel klær og toalettartikler som skyldes et nødvendig behov kan klager kreve erstattet, men klager har et ansvar for å begrense utgiftene.

Klager har fremlagt kvittering på innkjøp av diverse toalettartikler for til sammen 72,26 euro. SAS har som nevnt ikke avgitt uttalelse i saken. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn. I og med at klagers bagasje ble fem dager forsinket, er disse utgiftene etter nemndas syn rimelige. Nemnda anbefaler etter dette at SAS refunderer klagers utgifter med 72,26 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 400 euro per person til klager, samt refunderer 72,26 euro.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)