

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om voucher eller kompensasjon grunnet uregelmessigheter (forsinkelser og kanselleringer).

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-02877

Tjenesteytere

SAS

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly med SAS fra Oslo til Stavanger den 19. november 2021 (SK4023 11:50- 12:45).

Den 18. november 2021 mottok klager beskjed om at flyvningen var kansellert, og at de hadde blitt ombooket til SK4025 samme dag som opprinnelig kl.13:10-14:05.

SK4025 ble på avgangsdagen først meldt forsinket flere ganger, før den til slutt ble kansellert. Det ble oppgitt på høytaleranlegget at årsaken til kanselleringen var mekanisk feil på flyet.

Etter at SAS kansellerte SK4025 booket de klager med reisefølge på et fly fra Oslo til Bergen (SK273 kl. 16:05-17:00) og videre derfra til Stavanger (SK4175 kl. 17:50-18:25). Klager ba om å heller bli booket på et fly direkte til Stavanger som gikk tidligere. SAS tillot ikke dette. Klager hadde innsjekket bagasje. På grunn av forsinkelser på avgangen fra Oslo til Bergen mistet dem flyet fra Bergen til Stavanger og måtte vente nye to timer i Bergen på ny flyvning (WF547). Denne flyvningen ble også noe forsinket. Klager estimerer at de ankom Stavanger rundt kl 21:00, ca. 8 timer etter forventet ankomst.

SAS oppgir at årsaken til kanselleringen var dårlige værforhold. Dette kan umulig stemme, da det gikk flere SAS- flyvninger til Stavanger mens de ventet på å få tildelt nytt fly.

I SAS sine avtalevilkår fremgår det at en har rett til å velge voucher fremfor kompensasjon på 250 EUR per person. Klager krever derfor prinsipalt innfrielse av voucher på 1000 EUR. Dersom Transportklagenemnda ikke har rettslig kompetanse til

å idømme SAS plikt til å opprettholde sine avtalevilkår overfor kunden, krever klager subsidiært kompensasjon på 250 EUR per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvaer.

Widerøe har anført:

Klager har reist på WF 547, 19. november 2021. Flyet fikk en forsinkelse på 47 minutter til Stavanger grunnet forsinket fly inn til Bergen. Forsinkelsen er for liten til at den skal utløse noe krav om kompensasjon.

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 tredje ledd. SAS har ikke fremmet tilsvaer i saken.

SK4023 fra Oslo til Stavanger den 19. november 2021 ble kansellert.

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

Ved informasjon om kanselleringen mindre enn syv dager i forveien, faller retten til erstatning bort hvis flyselskapet har tilbudt passasjeren omruting slik at han kunne reise høyst en time før planlagt avgangstid og ankomme det endelige bestemmelsesstedet senest to timer etter planlagt ankomsttid, jf. artikkel 5 nr. 1 bokstav c) iii.

Omrutingstilbudet gjorde at klager kunne reise høyst en time før planlagt avgangstid og ankomme det endelige bestemmelsesstedet senest to timer etter planlagt ankomsttid. Klager med reisefølge har med dette ikke rett på erstatning for kanselleringen av SK4023.

Videre ble den nye ombookede flyvningen SK4025 kansellert. Nemnda mener klager med reisefølge har rett på standarderstatning for denne kanselleringen, da planlagt ankomsttid på omrutingstilbudet var senere enn to timer etter planlagt ankomst på SK4025. SAS har heller ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har anført at SAS har tilbud om dobbelt erstatning ved valg av voucher. Nemnda er kjent med at dette er et tilbud SAS har operert med. Dersom dette var et tilbud på tidspunktet klager fremsatte kravet anbefaler nemnda at SAS utbetaler standarderstatningen i form av voucher med dobbel verdi til klager og reisefølget (med

verdi på 500 EUR per person). Dersom tilbudet ikke eksisterte på dette tidspunktet anbefaler nemnda at klager mottar erstatningen i form av penger (250 EUR per person).

Klagers ombookede flyvning fra Oslo til Bergen (SK273) ble videre så forsinket at de ikke rakk neste flyvning fra Bergen til Stavanger med planlagt avgang kl. 17:50 og ankomst i Stavanger 18:25. De ble ombooket til WF547 med planlagt avgangstid kl. 19:55 og planlagt ankomst kl. 20:30. Faktisk ankomst ble imidlertid ikke før rundt kl. 21:17. Dette er å anse som en forsinkelse og ikke kansellering. Faktisk ankomsttid ble mindre enn tre timer sammenlignet med planlagt ankomsttid med SK4175. Denne forsinkelsen berettiger dermed ikke til en ytterligere standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning til klager med reisefølge for kanselleringen av SK4025, enten i form av voucher med dobbel verdi (500 EUR per person) eller i form av penger (250 EUR per person).

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)