

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Informasjon om rettigheter ved kansellering.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

277/11F

Tjenesteyter

SAS pva Blue1

Informasjon om rettigheter ved kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Helsinki 13. mai kl. 08:30 med SK6614. Kvelden før avreise fikk klager en sms om at flighten var kansellert grunnet manglende crew. Da klager ba om standarderstatning i henhold til EU forordningen ble han avvist. Det eneste SAS kunne tilby var ombooking eller full refusjon. Det ble på nytt sagt at mangel på crew var årsaken til kanselleringen. Klagers kone kan bevitne denne uttalelsen.

Klager sendte inn skriftlig klage til SAS, og fikk nå som svar at årsaken til kanselleringen var teknisk feil, hydraulikk lekkasje. Klager ba SAS dokumentere den tekniske feilen, samt besvare en rekke spørsmål om hvilke muligheter selskapet hadde for å unngå kanselleringen av flyet, uten å få svar.

Klager har i klageomgangen fått utbetalt standarderstatning. Klager opprettholder likevel klagen da han mener at SAS systematisk villeder sine passasjerer om passasjerenes rettigheter etter EU-direktivet, slik at rettighetene i praksis blir illusoriske.

SAS har i det vesentlige anført:

SK6614/KF502 ble kansellert som følge av tekniske problemer med flyet, blant annet hydraulikk lekkasje. SAS viser til utskrift fra teknisk logg m.v. At personalet gav en annen forklaring på årsaken er beklagelig, men dette endrer ikke den egentlige bakgrunnen for at avgangen ble kansellert.

SAS har besluttet å etterkomme klagers krav om utbetaling av standarderstatning, EUR 250 per person.

Nemnda bemerker:

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet.

Flyselskapet skal videre tilby passasjerene gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9.

Kansellering gir rett til erstatning 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.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

SAS har i dette tilfellet utbetalt standarderstatning for kanselleringen.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at innstillingen skyldtes en teknisk feil. Nemnda viser til utskrift av teknisk logg. Etter nemndas vurdering var det uheldig at klager fikk opplyst en annen årsak innledningsvis. Hva som var grunnen til dette vites ikke.

Klager anfører at «SAS kundeservice systematisk villeder sine passasjerer om passasjerenes rettigheter etter EU-direktivet, slik at rettighetene i praksis blir illusoriske». Nemnda kan ikke se at saken gir grunnlag for denne anførsel. Anførselen samsvarer heller ikke med nemndas generelle erfaring med SAS' saksbehandling. For så vidt angår informasjonen klager fikk innledningsvis, må man etter nemndas vurdering også ta i betraktning at det må antas at SAS var av den oppfatning at det ikke var grunnlag for erstatning i dette tilfellet.

Nemnda bemerker forøvrig at ansvaret for tilsyn med flyselskapenes etterlevelse av informasjonsplikten ligger hos Luftfartstilsynet.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.