

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

22.05.2015

Saksnummer

1106/14F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bremen til Torp via København søndag den 14. september 2014 kl. 18:50. SK622 fra Bremen til København ble kansellert uten noen forklaring på hvorfor.

Klager og hans reisefølge ble tilbudt ny reise dagen etter, men da de begge hadde fullt arbeidsprogram mandag 15. september var det svært viktig å komme seg hjem. De valgte å ta leiebil til København, overnatte der og ta første fly hjem.

Klager stiller seg kritisk til lang saksbehandlingstid på 4-5 uker fra SAS.

Klager har fått tilbud om standarderstatning, samt refusjon av utgifter til bl.a. hotell og drosje og leiebil. Klager krever i tillegg erstatning for tapt arbeidsfortjeneste.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK622 ble dessverre kansellert som følge av uforutsett teknisk feil.

Klager og hans reisefølge har fått dekket alle sine utgifter i forbindelse med kanselleringen, i tillegg til EU-erstatning.

SAS har gjort det som var mulig for passasjerene under de forhold som eksisterte, og kan ikke imøtekomme klagers krav om tapt arbeidsfortjeneste.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

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.

SAS har utbetalt en standarderstatning på 250 euro per person i henhold til bestemmelsen.

Ved kansellering har passasjerer valgt mellom omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet og refusjon av hele billettprisen, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Raskest omrutingsalternativ var med leiebil til København og fly derfra neste morgen. SAS har erstattet klagernes utgifter til omruting.

Ved lengre forsinkelser skal passasjerene tilbys mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 9 og artikkel 6, jf. artikkel 9. Det er uklart for nemnda om SAS har erstattet klagernes matutgifter. Dersom matutgifter ikke er erstattet, anbefaler nemnda at SAS erstatter klagernes dokumenterte matutgifter. Dersom klagerne ikke har tatt vare på kvitteringer og ikke kan sannsynliggjøre utgiftene på annen måte, anbefaler nemndas flertall, lederen for forbrukernes representanter at SAS utbetaler en kompensasjon på 500 kroner per passasjer. Mindretallet, flyselskapenes representanter, mener at kun dokumenterte utgifter bør erstattes.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. En eventuell erstatning på annet grunnlag skal samordnes med standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12 (dvs. at standarderstatningen går til fradrag i øvrig erstatning dersom denne er høyere enn standarderstatningen).

SAS er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair.

Klagerne har krevd erstattet tapt arbeidsfortjeneste med hhv. kr 3.000 og kr 10.080.

Nemnda er av den oppfatning at SAS i den foreliggende situasjon har gjort det som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, og at forsinkelsen således ikke gir rett til erstatning etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen.

Klager har videre krevd en kompensasjon på kr 1.000 for sitt arbeid med klagen og tiden som er gått med i kontakten med SAS. Nemnda er av den oppfatning at dette ikke kan føre frem, da det ikke er hjemmel for et slikt krav.

For så vidt angår saksbehandlingstiden i SAS, er den ikke lengre enn det man ofte ser hos andre flyselskap. Verken transportklagenemndforsikriften eller EU-forordningen oppstiller krav til saksbehandlingstid i selskapene.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Dersom klager ikke har fått erstattet utgifter til mat, anbefales dette gjort i henhold til premissene i dette vedtak.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.