

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

18.03.2022

Saksnummer

2021-01716

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (6 personer) hadde bestilt reise med SAS t/r Oslo - Athen for reise 13. - 26. juli 2021.

Den 5. juli mottok klager informasjon om at returreisen var flyttet fra kveld 26. juli til morgen den 27. juli. Dette innebar en ekstra natt på hotell samt måltider:

Lunsj 26. juli 2021 (6 personer) NOK 679

Middag 26. juli 2021 (6 personer) NOK 1 207

Klager mener han har krav på standarderstatning da man må se på når reisen startet, altså den 13. juli. Klager ble derfor informert om ruteendringen mindre enn to uker før avreise.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til hotell og måltider:

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS informerte klager om rute endringen den 05.07.21, som var mer enn 2 uker før den innstilte flyavgangen, SAS viser til innsendt dokumentasjon. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning.

SAS ønsker imidlertid å refundere klagers utgifter med til sammen NOK 5 670.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer en kansellering dersom avreise blir fremskyndet med mer enn 1 time, eller dersom avreise blir utsatt med mer enn 3 timer jf. EU-dom i forente saker med saksnummer C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20, Azurair and Others,

i sak C-263/20, Airhelp, og i sak C-395/20, Corendon Airlines.

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. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers ble informert om ruteendringen den 5. juli. Det er mer enn 14 dager før avreise mellom Athen og Oslo med SK4638. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Ved kansellering har passasjerene rett til refusjon/omruting etter artikkel 8, og varetaking etter artikkel 9. Nemnda legger til grunn at klager ble omrutet.

I medhold av artikkel 9 har rett på hotellinnkvartering, samt måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.

SAS har tilbudt å refundere klagers utgifter med 5670 kroner, og nemnda anbefaler at dette gjøres.

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 refunderer klagers utgifter med 5670 kroner.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)