

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse. Reklamasjonsfrist.

Dato

08.04.2021

Saksnummer

2020-00520

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Isfahan i Iran via Oslo og Doha den 7. juli 2019 kl 14.35 med ankomst den 8. juli kl 04.55. SK4024 fra Stavanger til Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse med Qatar Airways. Klager ble booket om via Stockholm og Doha til Tehran, avgang fra Oslo kl 20.10 og ankomst Tehran den 8. juli kl 11.35. Klager måtte deretter ta seg videre fra Tehran til Isfahan (400 km). Klager ankom endelig bestemmelsessted Isfahan mer enn elleve timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager krever videre refusjon av utgifter til mat i ventetiden og refusjon av utgifter til transport mellom Tehran og Isfahan (4-5 timers kjøring). Klager har ikke kvitteringer for transporten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Klager har fremsatt sitt krav om erstatning mer enn to måneder etter at hendelsen fant sted, SAS mener klager har fremsatt sitt krav for sent. SAS viser til EU-domstolens som C-139/11 som bekrefter at det er hvert medlemsland sine regler som gjelder. Flyselskapet viser videre til dom fra svensk høyesterett hvor klagefristen ble satt til to måneder.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav da klager har fremsatt sitt krav for sent.

Nemnda bemerker

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager skulle reise fra Stavanger til Isfahan i Iran den 7. juli 2019 på følgende flyvninger:

7. juli 2019 SK4024 Stavanger - Oslo kl 14.35 - kl 15.25

7. juli 2019 QR176 Oslo - Doha kl 16.10 - kl 23.40

8. juli 2019 QR470 Doha - Isfahan kl 01.40 - 04.55

SK4024 ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse i Oslo. Han ble booket om via Stockholm og Doha til Tehran og ankom endelig bestemmelsessted Isfahan mer enn elleve timer forsinket.

Klager fremsatte krav om standardkompensasjon til SAS den 5. februar 2020.

SAS har avvist kravet og anført at det er satt frem for sent.

Nemnda er ikke enig med SAS i at klagen er fremsatt for sent. I HR-2020-2401-A gjaldt saken en flypassasjer som hadde fremsatt krav om standarderstatning på 600 euro etter en forsinkelse på noe over tre timer på en reise fra Thailand til Oslo, jf. forordning (EF) nr. 261/2004 artikkel 7 (flypassasjerforordningen) og forskrift om flypassasjerers rettigheter 17. februar 2005 nr. 141 § 1. Høyesterett la til grunn at det utenfor de lovregulerte tilfellene ikke gjelder noen generell regel om reklamasjonsplikt i norsk kontraktsrett. Etter en vurdering av de hensyn som reklamasjonsplikt begrunnes med, kom Høyesterett videre til at det ikke var tilstrekkelig grunn til på ulovfestet grunnlag å stille et krav til reklamasjon i tilknytning til standarderstatning etter flypassasjerforordningen. Den alminnelige foreldelsesfristen på tre år fikk da anvendelse.

Ettersom det ikke gjelder noen reklamasjonsfrist er klagen heller ikke fremsatt for sent. For øvrig bemerker nemnda at kravet åpenbart heller ikke er foreldet.

Nemnda vurderer deretter om klager har krav på standarderstatning.

Forsinkelse/kansellering som medfører at passasjerer kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen/kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, 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).

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning fra Stavanger til Oslo den 7. juli 2019 ble forsinket, og at klager ble booket om slik at han ankom sitt endelige bestemmelsessted mer enn 3 timer for sent.

SAS har ikke svart nemnda og har dermed ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standarderstatning på 600 euro.

Nemnda legger videre til grunn at klager pådro seg utgifter til mat og drikke i ventetiden som følge av forsinkelsen.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var "nødvendige, passende og rimelige" ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Klager har fremlagt kvitteringer for matkjøp på tilsammen 231 kroner. Nemnda mener det er nødvendig, passende og rimelige utgifter sett hen til ventetidens lengde.

Klager har krevd refusjon av utgifter til transport mellom Teheran og Isfahan. Klager har opplyst at det er 4-5 timers kjøring i med bil mellom Teheran og Isfahan, men han har ikke fremlagt dokumentasjon på utgifter til denne reisen. Nemnda mener at klager ikke har sannsynliggjort sitt tap, og eventuelle utgifter erstattes derfor ikke.

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler 600 euro til klager, samt refunderer klagers utgifter på 231 kroner til mat/drikke i ventetiden på flyplassene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 600 euro til klager, samt refunderer 231 kroner for mat og drikke i ventetiden.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)