

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

16.02.2015

Saksnummer

582/14F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Den 21. januar 2014 bestilte klager en reise t/r Stavanger - Edinburgh for reise 16. - 20. april, med to forskjellige selskap. Returen var med SAS kl. 10:15 direkte til Stavanger med SK4600.

Den 25. februar mottok klager beskjed om at returen med SAS var endret til via Oslo kl. 10:15, med en ventetid i Oslo på 5 timer og 40 minutter. Ruteendringen medførte at klager ankom Stavanger over 6 timer senere enn opprinnelig returreise.

Klager stiller seg kritisk til at SAS viste liten fleksibilitet til å finne bedre returløsninger, og han mistenker at flyselskapet kansellerte direkteavgangen av operasjonelle årsaker.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person. Videre krever klager refusjon av matutgifter på Gardermoen, kroner 740.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SAS beklager at klagers ble rammet av ruteendring i forbindelse med hjemreise fra Edinburgh til Stavanger.

SK4600 ble kansellert mer enn 14 dager før avreise, og klager ble booket om til nærmeste ledige alternativ som var via Gardermoen. Det fantes dessverre ingen alternativ rute med SAS den dagen.

Det er ikke grunnlag for kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 da klager ble informert om ruteendringen mer enn 14 dager før avreise.

SAS har refundert klagers samlede utgifter til mat på Gardermoen, kroner 740, samt av godvilje gitt klager 30 % avslag på flybilletten som tilsvarer kroner 510. SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker:

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent.

Nemnda legger således til grunn at SAS hadde anledning til å endre avgangstiden.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

SAS informerte om endringen i god tid før to-ukers fristen. Ruteendringen gir da ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved innstilling av en flygning skal flyselskapet i henhold til EU-forordningen tilby omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til bestemmelsesstedet. Den omruting SAS fant frem til innebar en forsinkelse til Stavanger med over seks timer. Klager fikk tilsvarende ventetid i Oslo. Omruting skjer vanligvis ved egne fly. I spesielle tilfelle vil omruting skje med andre flyselskap. Nemnda har forståelse for at klagerne fant omrutingen ugunstig, men er etter en samlet vurdering av den oppfatning at den tilbudte omruting ligger innenfor EU-forordningens krav.

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

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

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.