

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2018-02348

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen fire personer) skulle reise fra Oslo til Split den 29. juni kl 06.05 med SK4803. Kl 04.25 mottok klager en sms fra SAS om at flyvningen var kansellert. Videre ble han anbefalt å ikke møte på flyplassen og at ombooking pågikk: "Vi anbefaler at du ikke reiser til flyplassen med mindre du har en bekreftet reservasjon på en annen flyvning."

Kl 06.58 mottok klager en sms om at han var booket om på en ny avgang kl 08.40. Klager og hans familie befant seg da hjemme og hadde ingen sjanse til å rekke denne avgangen. Klager kontaktet SAS, men gav opp etter å ha ventet en time. Han bestilte deretter nye billetter med et annet selskap, pris kroner 16 509.

Klager stiller seg kritisk til at de mottok beskjed om å holde seg hjemme for deretter å bli booket om til en avgang det var umulig å rekke.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til nye billetter, kroner 16 509.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4803 ble først kansellert. SAS gjorde deretter endringer for at Oslo-Split kunne operere som planlagt og flyet ble satt inn igjen kl 06.49.

SAS viser til fremlagt dokumentasjon som viser at SK4803 måtte vente på SK208 fra Kristiansand, og dermed ble 174 minutter forsinket.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da forsinkelsens lengde var under tre timer, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7.2.b.

SAS har refundert klagers ubenyttede billetter, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

I denne saken ble SK4803 først annonsert kansellert, og klager fikk beskjed om å holde seg hjemme. SK4803 ble deretter gjeninnsatt, men da klager befant seg hjemme rakk han ikke avgangen.

SAS mener klager ikke har rett til standarderstatning da kanselleringen ble avbrutt, og flymaskinen fikk en forsinkelse som var under tre timer.

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen var under tre timer, eller skyldtes 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).

Det er på det rene og ikke bestridt at klager og hans familie mistet flyet fordi de hadde fått beskjed av SAS om å holde seg hjemme. Dersom SAS hadde bedt klager møte på flyplassen i påvente av ny flyvning ville han og familien ha rukket avgangen som ble gjeninnsatt. Det er derfor etter nemndas syn SAS som må stå ansvarlig for at familien måtte kjøpe nye billetter. Nemnda anbefaler etter dette at SAS refunderer familiens kostnader til nye flybilletter med fradrag av prisen på opprinnelige billetter.

Familien kom mer enn tre timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted da de ikke ble tilbudt en omruting eller ombooking som var mulig å gjennomføre som følge av en melding fra flyselskapet om å holde seg hjemme. Etter nemndas syn har klager etter dette krav på 400 euro per person.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS utbetaler 400 euro per person, samt kroner 16 509 for nye billetter med fradrag av prisen på opprinnelige billetter.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
Maricor Maglasang (HRG Nordic)
Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)