

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning.

Dato

16.12.2022

Saksnummer

2022-01708

Tjenesteytere

Turkish Airlines

SAS

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise den 18. juli 2022 med TK8211, operert av SAS, fra Stavanger til København kl.15:50, og videre samme dag med Türkish Airlines via Istanbul til Singapore. Klager hadde kjøpt en gjennomgående billett gjennom Türkish Airlines.

Klager mottok melding fra Türkish Airlines om at TK8221 var blitt endret til kl. 09:50. Meldingen ble gitt den 18. juli 2022 kl. 10:51.

Klager dro umiddelbart til Sola flyplass i håp om å få hjelp av SAS, men uten hell. SAS kunne ikke gjøre noe ettersom billetten var kjøpt og betalt via Türkish Airlines.

Klager ringte deretter Türkish Airlines i håp om at de kunne hjelpe med alternativ reise. Det fantes ingen ledige seter hele den kommende uken, og det eneste tilbudet som ble gitt var refusjon av billettene. Klager ble anmodet om å kontakte SAS, noe klager er helt uenig i, ettersom han har inngått en avtale med Türkish Airlines. Selskapene, som er en del av Star Alliance, bør sørge for å ha en bedre intern kommunikasjon seg imellom.

Klager krever standarderstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Türkish Airlines ber klager henvende seg til SAS.

SAS har ikke inngitt tilsvar til nemnda.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at rutetiden på TK8211 fra Stavanger til København den 18. juli 2022 ble flyttet frem fra kl. 15:50 til kl. 09:50 samme dag.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. 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, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager fikk beskjed om kanselleringen samme dag som planlagt avgang. Det er ikke forklart hva som er årsaken til kanselleringen og det er dermed ikke godtgjort at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter. Nemnda mener derfor at klager har krav på standarderstatning med 600 EUR pr. person, til sammen 1200 EUR.

Etter EU-forordning 261/2004 er det det utførende luftfartsselskap som er ansvarlig overfor passasjerene. Nemnda mener at SAS, som det transporterende flyselskap, må utbetale standarderstatningen.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning med 600 EUR pr. person.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Christine Alette Benum (Widerøe)