

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av ny flybillett grunnet kansellering.

Dato

25.01.2023

Saksnummer

2022-01902

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise den 4. juli 2022 med SK350 fra Oslo til Trondheim kl. 13:10. Klager mottok melding om kansellering kl. 12:41 på avreisedagen.

Klager ble ikke gitt informasjon om sine rettigheter i forbindelse med kanselleringen, og ble ikke omrutet. Klager kjøpte selv nye billetter med Norwegian for reise samme dag.

Klager krever standarderstatning, refusjon av utgift til ny billett med Norwegian og forsinkelsesrenter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. SAS har ikke levert inn tilsvaret i saken.

Klager har opplyst at hans flyvning fra Oslo til Trondheim den 4. juli 2022 (SK350) ble kansellert av SAS.

Kansellering gir passasjerer 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 artikkelene 5 og 7.

SAS har ikke fremmet tilsvaret til nemnda, og har således ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle

rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen skyldtes mest sannsynlig pilotstreiken i SAS sommeren 2022. Nemnda har tidligere konkludert med at denne ikke gir ansvarsfritak for kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager har rett på standarderstatning som følge av kanselleringen. Klager fikk ikke opplysninger om sine rettigheter etter forordningen, i strid med artikkel 14. Nemnda mener at klager har rett på full standarderstatning, 250 euro, som følge av kanselleringen. At klager omrutet seg selv til en flyvning som ankom destinasjonen mindre enn to timer etter opprinnelig planlagt ankomsttid har ikke betydning for hans rett til full standarderstatning etter forordningen når han omrutet seg selv. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c) iii) og artikkel 7 punkt 2.

Kansellering av en flyvning medfører også at passasjerene har krav på omruting eller refusjon av billetten jf. artikkel 5 jf. artikkel 8. Klager måtte kjøpe ny flybillett på egenhånd. Nemnda anbefaler at SAS refunderer klagers utgifter til ny flybillett. Ny flybillett kostet 3149 NOK. Dersom SAS allerede har refundert noe av den opprinnelige ubenyttede SAS-billetten kan det gjøres fratrekk for dette.

Nemnda mener at klager har krav på forsinkelsesrenter fra påkrav, slik klager har krevet.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 250 EUR, samt dekker klagers utgift til ny flybillett pålydende 3149 NOK. Forsinkelsesrenter kommer i tillegg.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)