

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

12.09.2023

Saksnummer

2023-00898

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Oslo til Mombasa via Stockholm og Addis Ababa den 15. desember 2022. Den 2. desember mottok klager en sms fra SAS om at SK1484 fra Oslo til Stockholm var kansellert, og at han var booket om til ny flyvning 7 timer tidligere. Opprinnelig avgang var fra Oslo kl 18.10, ny avgang var nå med SK484 kl 11.10.

Klager stiller seg uforstående til ruteendringen, da SK1484 gikk som normalt.

SAS har tilbudt klager EUR 300 per person, som er standarderstatning redusert med 50 %. Klager mener han har krav på EUR 600 per person.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

Da omrutingen ikke medførte at klager ankom forsinket frem til sin destinasjon, kan standarderstatningen reduseres med 50 %. Dette i henhold til EU-forordning 261/2004.

SAS har utbetalt EUR 300 per person, tilsvarende NOK 3 293 per person.

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. SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

En ruteendring der avreisetidspunktet fremskyndes med mer enn en time eller utsettes med mer enn tre timer innebærer kansellering av en avtalt flygning jf. EU-dommene

C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20. Klagers reise ble i dette tilfellet fremskyndet med mer enn en time, og reisen ble derfor kansellert.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers reise fra Oslo til Mombasa ble kansellert mindre enn 14 dager i forveien. Klager har derfor rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt ii).

Ved kansellering skal flyselskapet tilby passasjerer valget mellom refusjon, omruting snarest mulig eller omruting på et senere tidspunkt, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1.

Klager ble booket om slik at han reiste kl 11.10 fra Oslo, dette er syv timer før opprinnelig avgangstid. Klager ankom det endelige bestemmelsesstedet Mombasa i henhold til opprinnelig ankomsttid. Klager har etter dette krav på full standarderstatning, fordi det følger av praksis fra EU-domstolen at reduksjon av standarderstatning ikke er relevant der passasjerer kommer tidligere frem. De ulempene man lider ved å bli fremskyndet med mer enn én time gjelder uansett om man kommer frem tidligere eller på opprinnelig tidspunkt.

Nemnda anbefaler etter dette at SAS utbetaler ytterligere EUR 300 til hver klagerne.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler ytterligere EUR 300 til hver av klagerne.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)