

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kanselleringer.

Dato

15.08.2019

Saksnummer

2018-02740

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager, hans ektefelle og deres sønn skulle reise fra Trondheim til Oslo den 23. juni 2018 med SK361 kl. 12.50 og deretter videre til Roma med SK4713 kl. 15.50. Planlagt ankomst Roma var kl. 18.55. Dagen før avreise fikk de beskjed om at de kunne sjekke inn, men oppdaget da at SK4731 sto oppført som "cancelled" i SAS-appen. Ingen av dem hadde fått beskjed om kanselleringen, verken på sms, e-post eller annen måte. De forsøkte å ringe SAS, men etter mye venting ga de opp og dro ut til Værnes. Der fikk de hjelp og ble booket om til et fly kl. 20.55 samme kveld til Oslo, deretter videre til Athen neste dag og derfra til Roma.

Flyet til Oslo ble imidlertid kansellert, slik at de måtte ta buss til Gardermoen. Der ankom de kl. 04.00 natt til lørdag, og flyet til Athen gikk kl. 07.05. De ankom Roma kl. 14.55, 4 timer før planlagt ankomsttid i henhold til opprinnelig billettbestilling. De hadde da brukt totalt 18 timer (inkludert 7 timer på buss om natten) på en reise som egentlig skulle ta 6 timer.

SAS har tilbudt dem 200 euro pr. person i erstatning og anfører at det bare er ankomst til bestemmelsesstedet som er avgjørende for retten til erstatning. Klager mener den totale ekstra reisetiden og forsinkelsene underveis må tas med i beregningen. Han anfører videre at det er skjedd to kanselleringer, og at SAS må ha tolket regelverket feil i forhold til erstatningens størrelse.

Klager krever 400 euro i standarderstatning pr. person, jf. EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4713 ble kansellert den 23. juni og klager med familie ble ombooket til avreise 22. juni fra Trondheim til Oslo med SK385 kl. 20.55 og videre fra Oslo til Athen med SK4637 kl. 07.05 og fra Athen til Roma med Alitalias flyvning AZ715 kl. 13.25 den 23. juni. SK385 ble

imidlertid også innstilt av samme årsak som SK4713 og klager med reisefølge ble fraktet med buss til Gardermoen slik at de rakk sin videre forbindelse til Roma via Athen morgen etter.

Årsaken til kanselleringene anses å være innenfor flyselskapets kontroll og klager med reisefølge har fått tilbud om standarderstatning fra SAS. De skulle opprinnelig ankomme Roma den 23. juni kl. 18.55. Som beskrevet ovenfor måtte SAS kansellere SK4713 og deretter ombooke klager og hans reisefølge til første mulige reiserute til Roma. I henhold til den nye reiseruten ankom passasjerene Roma kl. 14.30 den 23. juni, altså tidligere enn planlagt. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 2 bokstav a, kan erstatningen reduseres med 50% dersom passasjerene ikke blir mer enn to timer forsinket til sitt endelige ankomststed. Klager og hans reisefølge har fått tilbud om 200 euro pr. person i standarderstatning, men har ikke akseptert dette og krever full erstatning med 400 euro pr. person.

SAS mener det er ankomsttiden til bestemmelsesstedet, i dette tilfellet Roma, som er avgjørende for erstatningens størrelse, og ikke den totale reisetiden eller forsinkelsen til Oslo, som var en mellomstasjon i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klagers flyvning SK4713 fra Trondheim til Oslo 23. juni 2018 ble kansellert. Klager ble omrutet til ny avgang kvelden i forveien, men også denne avgangen ble kansellert. Klager med følge ble fraktet i buss på strekningen, og deretter med fly via Athen til Roma. Klager ankom endelig bestemmelsessted fire timer før opprinnelig ankomsttid.

Kansellering gir passasjerene 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.

Klager hadde gjennomgående billett fra Trondheim til Roma. Siden avstanden mellom Trondheim og Roma, målt etter storsirkelmetoden, er mer enn 1 500 kilometer, jf artikkel 7 nr 1 og 4, EU-domstolens dom av 07.09.2017 i saken Bossen med flere mot Brüssels Airlines (C-559/16) og gcmapp.com, utgjør erstatningen 400 euro per person.

Nemnda bemerker at artikkel 5 og 7 ikke inneholder bestemmelser som fritar flyselskapet for standarderstatning selv om det er truffet tiltak om omruting. I henhold til artikkel 7 nummer 2 bokstav a kan imidlertid erstatningen reduseres med femti prosent dersom klager ikke blir mer enn to timer forsinket til endelig ankomststed.

Flyselskapet SAS har ikke opplyst hva som var årsaken til kanselleringene, men at årsaken var innenfor flyselskapets kontroll. SAS har tilbudt klager med følge 200 euro per person for den første kanselleringen.

Spørsmålet for nemnda er om klager har krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise. Nemnda påpeker at i henhold til EU-kommisjonens tolkningsveiledning til forordningen av 15. juni 2016 har passasjerene rett til ytterligere standarderstatning dersom omrutingsflyvningen blir kansellert eller forsinket. Følgende fremgår av nest siste avsnitt under punkt 4.2:

"Enhver ny ret til kompensasjon i henhold til artikkel 7 gjelder for den omlagte flyavgang, der er acceptert i henhold til artikkel 8, stk. 1, litra b eller c, hvis den også aflyses eller er forsinket ved ankomst (se afsnit 4.4.11). Kommisjonen anbefaler, at mulighetene beskrives klart for passagerer, når bistand skal ydes."

De to kanselleringene gir da klager rett til standarderstatning på 200 euro per person for hver av hendelsene, totalt 1 200 euro for tre personer.

Nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentantene - anbefaler etter dette at SAS utbetaler 200 euro per person for hver av kanselleringene, tilsammen 1 200 euro.

Mindretallet - bransjerepresentantene har en annen oppfatning og mener at disse retningslinjene ikke er bindende i EU-retten. Det finnes ingen EU-dommer som omhandler 261/2004 hvor disse er nevnt.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS utbetaler 400 euro per person.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)