

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

24.11.2022

Saksnummer

2022-01141

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS fra Tromsø til Haugesund via Oslo den 28. januar 2022 (rutenummer SK4425 og SK320). Planlagt avgangstid fra Tromsø var kl. 17:05, med ankomst i Oslo kl. 19:00. Derfra var planlagt avgangstid kl. 19:55, med ankomst i Haugesund kl. 20:50.

Samme dag oppdager klager ved en tilfeldighet at flyvningen hadde blitt endret til å ha avgangstid mye tidligere enn opprinnelig planlagt avgangstid. Ifølge SAS sin kundeservice hadde flyvningen mellom Oslo og Haugesund blitt kansellert, og klager hadde derfor fått en automatisk ombooking av reisen. SAS hevdet at dette skjedde den 4. januar, og at klager hadde blitt ombooket kort tid etter. Klager anfører at han aldri mottok noen beskjed (verken pr. e-post eller SMS) om at flyvningen var blitt endret. Endringen ble oppdaget ved en tilfeldighet, og klager forlot jobben tidligere for å rekke den nye flyvningen. Klager har dessverre ikke adgang til den nye flybilletten da han ikke fikk skrevet den ut på flyplassen, og den ble fjernet fra SAS sin app kort tid etter reisen.

Klager har bemerket at han fikk ny reiserute to ganger. Den første endringen var som nevnt avreise fra Tromsø tidligere enn planlagt (SAS sin flyvning SK4417), og videre fra Oslo til Haugesund med en SAS-flyvning med planlagt avgangstid cirka 16:30 og planlagt ankomst i Haugesund rundt 17:00. Den andre endringen kom av at flyvningen fra Tromsø til Oslo (SK4417) ble forsinket (dro cirka 15:00), slik at klager mistet videreforbindelsen i Oslo. Klager ble endelig rutet om til WF155 fra Oslo til Bergen via Sogndal, for å så ta WF1017 fra Bergen til Haugesund (ankomst 20:45).

Det er fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda. Til klager direkte har SAS svart at de beklager at reisen ikke gikk i henhold til planen. Å forsinke eller kansellere en flyvning er selskapets siste alternativ, men noen ganger er dette den eneste muligheten. Etter undersøkelse skjedde endringene 14 dager før avreise. SAS kan derfor ikke utbetale EU-kompensasjon i denne saken. SAS beklager at det var sent å informere klager om endringene.

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.

Basert på sakens dokumentasjon legger nemnda til grunn at klagers avgang fra Oslo til Haugesund (SK230) ble kansellert, og at klager sin reise ble omrutet. Omrutingen innebar tidligere avreise fra Tromsø, og tidligere ankomst i Haugesund. Spørsmålet er om klager har rett på standarderstatning for kanselleringen.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Retten til standarderstatning faller bort i tilfeller hvor passasjerer blir informert om kanselleringen minst to uker før avreise, jf. forordningens artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Under forordningen har flyselskapet bevisbyrden for at det har informert passasjerer om kanselleringen og om når dette ble gjort, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 4. Dersom flyselskapet ikke kan bevise at passasjerer ble informert om kansellering av flyvningen mer enn to uker før avgangstidspunktet, må selskapet betale standarderstatning til passasjerer slik forordningen gir anvisning på.

SAS har ikke fremmet tilsvaer i saken, og har dermed ikke godtgjort at klager fikk beskjed om kanselleringen minst to uker før avreise. Det er heller ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. artikkel 5 pkt. 3. Nemnda er med dette av den oppfatning at SAS plikter å utbetale standarderstatning på 250 EUR til klager for kanselleringen av SK320 fra Oslo til Haugesund den 28. januar 2022.

Klager har oppgitt at SAS-flyvningen han ble ombooket til fra Tromsø til Oslo (SK4417) ble forsinket, slik at han ikke rakk den nye videreforbindelsen fra Oslo til Haugesund. Planlagt ankomsttid i Haugesund på den nye reisen var ifølge klager cirka kl. 17:00. Pga forsinket flyvning og mistet videreforbindelse var ikke klager fremme i Haugesund før rundt kl. 20:45. Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det

endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til kompensasjon. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10. Nemnda bemerker at utbetalt standarderstatning for en reise ikke utelukker standarderstatning på den nye reisen dersom det også oppstår uregelmessigheter på denne. Det vises til EU-kommisjonens tolkningsveileder (2016) jf. pkt. 4.2 nest siste avsnitt der det heter:

«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.

Det vises også til Transportklagenemndas tidligere anvendelse av denne, jf. saksnummer 2019-02764.

Grunnet mangel på tilsvar fra SAS har nemnda lagt klagers redegjørelse om nye reisetider til grunn, og at han var mer enn tre timer forsinket til bestemmelsesstedet. SAS har ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener basert på dette at klager har rett på ytterligere 250 EUR for forsinkelsen av SK4417.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler totalt 500 EUR i standarderstatning til klager for kansellering og deretter forsinkelse på ny reiserute.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Edvin Gagnes (Flyr)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)