

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

28.09.2022

Saksnummer

2022-00844

Tjenesteytere

Air Serbia

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Beograd til Bodø via Oslo den 17. september 2021. Avgangen fra Beograd til Oslo var med Air Serbia (JU454 kl. 17:05-20:00). Avgangen fra Oslo til Bodø var med SAS (SK4126 kl. 21:50-23:15).

Den 16. september 2021 ringte klager til Air Serbia vedrørende et spørsmål om bagasje. Han fikk da vite at flyvningen fra Oslo til Bodø var kansellert. Klager hadde ikke blitt informert om dette tidligere, hverken av Air Serbia eller SAS. Klager fikk tre omrutingstilbud:

1. Beograd-Oslo den 17.09.2021 og Oslo-Bodø den 18.09.2021
2. Beograd-Oslo den 17.09.2021 og Oslo-Bodø den 19.09.2021
3. Beograd-Oslo-Bodø den 20.09.2021

Klager valgte alternativ nr.2.

Air Serbia skylder på SAS og vil ikke refundere utgiftene klager hadde i Oslo. Klager hadde bare en kvittering på 145 NOK, og SAS har refundert denne. Klager ønsker nå kun en vurdering av om de har rett på erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter. Klager har fremlagt dokument som bekrefter SAS sin kansellering. Det står her at kanselleringsårsaken var "operational changes".

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hverken SAS eller Air Serbia har fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda. Til klager direkte har Air Serbia svart at de ikke kan hjelpe klager med kanselleringen av et fly som drives av et annet flyselskap. SAS har erkjent å dekke klagers carekostnader med 145 NOK.

Nemnda bemerker

SAS har ikke inngitt tilsvar til nemnda. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Kansellering/ruteendring kan gi 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.

Basert på fremlagt dokumentasjon finner nemnda det godtgjort at SK4126 Oslo-Bodø den 17. september 2021 ble kansellert av SAS. Det er ikke godtgjort at klager fikk beskjed om dette før dagen før avreise. Det er videre ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er flyselskapet (i denne saken SAS) som sitter på bevisbyrden når det gjelder å godtgjøre slike ekstraordinære omstendigheter. Nemnda mener derfor at klager med reisefølge har rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7. Basert på avstanden blir korrekt erstatningsbeløp 400 EUR per person, jf. forordningens artikkel 7.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 400 EUR per person (totalt 800 EUR) i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)