

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatninger for kansellering og påfølgende forsinkelse.

Dato

24.11.2022

Saksnummer

2022-00932

Tjenesteytere

SAS

Swiss International Air Lines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle fly med SAS og SWISS fra Trondheim til Calabria via Zürich den 7. april 2022 (SK351, LX1211 og LX8384). Planlagt avgangstid fra Trondheim med SK351 var kl. 11:20, med landing i Oslo kl. 12:15. Avgangen fra Oslo til Zurich, LX1211, var planlagt kl. 14:00, med ankomst i Zürich kl. 16:25. Siste delen, LX8384, hadde planlagt avgang kl. 18:05, med landing i Calabria kl. 20:00.

Mindre enn 24 timer før avgang ble klager informert om at flyet fra Trondheim til Oslo var kansellert, og at ny avgangstid var med SK341 kl. 07:15 (fire timer tidligere enn planlagt). Klager måtte reise hjemmefra kl. 05:00 med et lite barn. Klager har bedt om standarderstatning fra SAS, men har fått avslag fra SAS hvor de skriver at ombookingen ble gjort 14 dager før avgang.

Klager har anført at videreforbindelsen fra Oslo til Zurich (LX1211) så ble forsinket. Det var sterk vind i Zürich, men alle andre fly med cirka samme ankomsttid som klagers fly klarte å lande på samme tid på flyplassen i Zurich. Det kreves med dette standarderstatning også for denne uregelmessigheten. Klager har fått avslag fra SWISS med begrunnelse i værforholdene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS fremmet ikke fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda innen oppsatte frister. Selskapet har imidlertid tatt kontakt i etterkant av fristen (da saken lå i kø for behandling av nemnda) og skrevet at det basert på sakens dokumentasjon fremstår som at SAS-flyet ikke har hatt vesentlige forsinkelser, og at klagers ombookinger og den forsinkede ankomsten beror på flysegmentet der SWISS var opererende flyselskap. SAS mener derfor at klagen mot SAS bør avskrives for videre behandling. Om klager eller nemnda

mener at SAS har begått feil i formidlingen eller utføringen av flyreisen ber SAS om å få grunnen til dette og mulighet til å imøtegå dette.

SWISS har oppsummert anført følgende:

Fly LX1211 fra Oslo til Zürich med fly A223 (HB-JCL) ble kansellert på grunn av den ugunstige vær-situasjonen på flyplassen i Zürich den 7. april 2022.

I lys av de operasjonelle omstendighetene viser SWISS til artikkel 5 (3) i forordning (EF) nr. 261/2004. Klager har ikke rett på standarderstatning i henhold til forordningen.

Klager aksepterte omruting til sin endelige destinasjon som følgende:

LH2385 GVA-MUC 08.APR22 13:10-14:15

LH2736 MUC-SUF 08APR2022 17:00-18:55

Passasjerer har lagt ved kvitteringer for oppståtte utgifter på 41,60 EUR. SWISS har spurt passasjerer om bankdetaljer og vil refundere disse utgiftene når informasjon er mottatt. Det vises også til vedlagt care-rapport.

I henhold til artikkel 14 i forordning (EF) nr. 261/2004 ble alle passasjerer som ble berørt tildelt en skriftlig notis som fastsetter reglene for erstatning og bistand.

Det vises til SWISS sitt tilsvarende med vedlegg for utfyllende dokumentasjon på hendelsen.

Nemnda bemerker

SAS har ikke inngitt tilsvarende til nemnda med konkret forklaring og dokumentasjon vedrørende klagers anførsler om kansellering/ruteendring fra SAS (kun en mer generell kommentar som vist til i tjenesteyters anførsler). Sekretariatet til Transportklagenemnda har forklart til SAS at det skal ha skjedd en uregelmessighet (kansellering/og flytting av reisen) på SAS-flyvningen. Det er videre forklart at det som nevnt i anmodning om tilsvarende er slått sammen to klager: En klage på SAS, og en klage på SWISS. og at det henvises til saksdokumentene for nærmere informasjon.

Nemnda er av den oppfatning at SAS har hatt mulighet til å gjennomgå sakens dokumentasjon, samt imøtegå klagers anførsler. Første anmodning om tilsvarende i saken ble sendt ut i juni 2022, og en påminnelse ble sendt i august 2022. Det ble i tillegg gitt en ekstra mulighet til å kommentere i september 2022.

Nemnda treffer vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndsforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger til grunn at SK351 fra Trondheim til Oslo den 7. april 2022 kl. 11:20 ble kansellert. Klager ble booket om til en ny avgang fire timer tidligere. Klager har anført at de fikk beskjed om dette mindre enn 24 timer før avgang.

Kansellering 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. 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). I sitt svar direkte til klager har SAS avslått kravet om standarderstatning, da uregelmessigheten skjedde 14 dager før avgang.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 4 har det opererende flyselskapet bevisbyrden for at det har informert passasjerer om kanselleringen og om når dette ble gjort. 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 tilsvar til nemnda, og har således ikke godtgjort at det ble gitt beskjed om kanselleringen minst to uker før planlagt avgangstid. De har heller ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener med dette at klager med reisefølge har rett på standarderstatning for kanselleringen av SK351.

Klager har anført at videreforbindelsen fra Oslo til Zürich (LX1211) så ble forsinket/omdirigert. Klager ble omrutet til et annet flyselskap, med ankomst i Calabria den 8. april 2022.

Kansellering 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. Det samme gjelder dersom en passasjer ankommer endelig bestemmelsessted mer enn 3 timer forsinket, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

SWISS har anført at LX1211 fra Oslo til Zurich ble kansellert grunnet vær-situasjonen ved Zurich lufthavn den 7. april 2022. Det var sterk vind som gjorde at flyet ikke kunne lande. SWISS har underbygd sitt tilsvar med relevant dokumentasjon. Nemnda mener at selskapet har godtgjort at uregelmessigheten skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er fremlagt

utfyllende forklaring, METAR-rapport (værinformasjon), Flight Report, og Daily Operations Reports som underbygger tilsvaret. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning for denne uregelmessigheten.

Klager ble ombooket i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8, og SWISS har tilbudt seg å dekke klagers fremlagte kvitteringer på forpleiningsutgifter (41,60 EUR). Nemnda anbefaler at klager sender inn nødvendig informasjon til SWISS for at de skal kunne utføre denne utbetalingen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 400 EUR per person for kanselleringen av SK351. Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i kravet om standarderstatning rettet mot SWISS. SWISS anbefales imidlertid å utbetale forpleiningsutgiftene så fort klager har sendt inn nødvendig betalingsinformasjon (41,60 EUR).

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Edvin Gagnes (Flyr)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)