

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning. Tvist om når klager ble informert om kanselleringen.

Dato

03.01.2022

Saksnummer

2021-01145

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybilletter for seg selv og fire andre for å reise Bergen-Seoul tur-retur. Avreise fra Bergen var den 11. juli 2021, og de skulle reise fra Seoul til Tokyo den 13. juli 2021 og deretter hjem til Bergen fra Tokyo den 9. august 2021. Billettene var kjøpt fra SAS. Klagers billett var på én reservasjon, mens de fire andre billettene var på en annen reservasjon.

Klager anfører at det ble foretatt flere endringer av reisen i perioden fra og med den 26. februar 2021 og frem til den 29. juni 2021, da reisen helt og holdent ble kansellert av flyselskapet. Klager viser til fremlagt kopi av beskjeder datert henholdsvis den 29. og 30. juni 2021 med informasjon om at reisen var kansellert. Klager anfører at de kontaktet SAS, som bekreftet at det ikke var mulig å ombooke klager og reisefølget til nye flyvninger.

Klager anfører at SAS ikke har dokumentert at reisen ble kansellert mer enn 14 dager før avreise. Klager anfører videre at SAS ikke har tilbakebetalt alle gebyrene i saken. Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for fem personer som følge av kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers to bestillinger ble berørt av en innstilt SAS-avgang (SK4915 den 11. juli 2021). SAS informerte om kanselleringen den 17. juni 2021, noe som var mer enn to uker før flyavgang. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

Dette var Eurobonus-bestillinger som var betalt med poeng, og alle poeng samt flyskatter og avgifter er refundert til klager.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om EU-erstatning i dette tilfellet.

Nemnda bemerkjer

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers reise med avgang den 11. juli 2021 ble kansellert av SAS.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Passasjerer har imidlertid ikke rett på standarderstatning dersom vedkommende ble informert om kanselleringen mer enn 14 dager før avgang.

Klager har anført og fremlagt dokumentasjon som viser at han fikk tilsendt en kanselleringsbeskjed henholdsvis den 29. og 30. juni 2021, noe som var mindre enn 14 dager før avgang.

SAS har imidlertid fremlagt kopi av PNR-historikk og kopi av innhold i e-post og SMS som viser at varsel ble sendt den 17. juni 2021, noe som var mer enn 14 dager før avgang.

Nemnda finner det uklart om det er blitt sendt flere e-poster på ulike datoer til klager eller om det har skjedd en feil ved utsending av varslene. Nemnda mener at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Nemnda bemerker til slutt at klager ble gitt muligheten til å inngi tilleggskommentarer og -dokumentasjon i saken basert på anførselen om at SAS ikke har tilbakebetalt alle gebyrer, men at klager på tross av dette ikke har sendt inn ytterligere kommentarer eller dokumentasjon. Nemnda finner dermed at det ikke foreligger tilstrekkelig informasjon fra klager til å kunne ta stilling til denne anførselen.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)