

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

09.10.2018

Saksnummer

2017-03279

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Brüssel den 15. desember direkte med SK4745 kl 16.20 med ankomst kl 18.20. Flyvningen ble kansellert samme dag, og klager ble booket om til å fly via København. Planlagt ankomsttid etter rutetabellen med SK597 fra København var kl 19.50.

Klager hevder at flyet landet i Brüssel kl 20.12 og parkerte kl 20.21. Dette er en forsinket ankomst på 2 timer og 1 minutt, klager har således krav på standarderstatning 250 euro.

Klager viser til to fremlagte mobilbilder tatt henholdsvis kl 20.19 og kl 20.20. Bildene viser at flybroen enda ikke var på plass på dette tidspunktet.

SAS mener det er tidspunktet for når flyet lander man skal forholde seg til, mens klager mener det er tidspunktet når dørene åpnes og passasjerene kan forlate flyet som er tidspunktet man skal forholde seg til, og viser til EU-kommisjonens veileder av EU-forordning 261/2004, artikkel 3, punkt 3.3.

Klager mener det er opp til SAS å legge fram dokumentasjon som kan bevise at flyet faktisk åpnet passasjerdørene før kl. 20:20, som i så fall betyr at klagers klokken var feil synkronisert.

Klager krever standarderstatning 250 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4745 ble kansellert, klager ble ombooket via København og ankom endelig bestemmelsessted 1 time og 58 minutter forsinket.

Stridens kjerne i denne saken er når flyet kan sies å ha nådd det endelige bestemmelsessted. SAS mener EU-forordningen ikke gir noe klart svar på når et fly har ankommet. Artikkel 2, bokstav h, sier at endelig bestemmelsessted er det bestemmelsessted som er anført på billetten. Forordningen sier altså ingenting om at flyet har nådd bestemmelsesstedet når det lander, når det har parkert eller når det først har åpnet dørene.

SAS viser til fremlagt dokumentasjon som viser at ankomsttid Brüssel var kl 20.18. Flyet står da helt stille og flybroen kan kjøres inntil flyet. På de aller fleste flyvninger vil det fra flyet har parkert til dørene åpnes ta mindre enn to minutter.

SAS mener det er rimelig at man går ut fra den tiden flyet har parkert, og ber om at kravet frafalles.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer 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.

SAS har avgitt uttalelse til nemnda, men selskapet har ikke fremlagt noen forklaring eller dokumentasjon på hvorfor SK4745 ble kansellert. Klager har i henhold til EU-forordning 261/2004 således rett til standarderstatning 250 euro med mindre flyselskap kan bevise at passasjerer ble ombooket og ankom endelig bestemmelsessted under to timer forsinket, jf. artikkel 7 punkt 2 a).

Klager ble booket om via København. SAS har fremlagt dokumentasjon på at flyet stod parkert ved gate i Brüssel kl 20.18, 1 time og 58 minutter forsinket, mens klager hevder dørene ikke ble åpnet før etter 2 timer. Klager har fremlagt mobilbilder som ble tatt henholdsvis kl 20.19 og kl 20.20. Bildene viser at flybroen enda ikke var på plass på disse tidspunktene.

Hovedregelen er at actual arrival time er tidspunktet når dørene åpnes.

Dette ble fastlagt av EU domstolen i dom Germanwings GmbH v. Ronny Henning (C-452/13) 04.september 2014. Det fremgår også av EU-kommisjonens veileder til EU-forordning 261/2004 punkt 3.3.3 at ankomsttidspunktet skal beregnes fra det tidspunktet hvor minst en av flyets dører åpnes og passasjerene har anledning til å forlate flyet.

SAS anfører at flyet parkerte ved gate 1 time og 58 minutter forsinket. Nemnda viser til at det som regel tar noen få minutter fra flyet parkerer ved gate til dørene åpnes. Nemnda finner det derfor ikke sannsynliggjort at flyet var forsinket med under to timer ved ankomsttidspunktet slik dette begrepet skal tolkes etter kommisjonens veileder.

Nemnda anbefaler derfor at SAS utbetaler til klager en standarderstatning på 250 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS utbetaler til klager en standarderstatning på 250 euro.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)
- Borgar Sandvik
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)