

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for kansellering. Informasjon om kansellering og omruting gitt samme dag som planlagt avgang.

Dato

17.02.2022

Saksnummer

2021-01456

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans sønn (totalt to personer) skulle reise med SAS fra Molde til Oslo den 20. september 2021 (flynummer SK4519). Planlagt avgangstid fra Molde var kl. 09:00, med planlagt ankomst i Oslo kl. 09:50.

Kl. 05:09 den 20. september fikk klager en melding fra SAS om at flyvningen var kansellert, og at de jobbet med å booke de om til en annen flyvning. De fikk så melding kl. 05:30 om at de hadde blitt booket om til en ny avgang via Bergen med avgang kl. 08:55, og ankomst i Oslo kl. 11:20. Begge meldingene ble lest cirka kl. 06:45. Klager så at det ville bli vanskelig å rekke en tidligere avreise på så kort varsel. Klagers sønn hadde i tillegg ørebetennelse, og hadde sannsynligvis fått veldig vondt i ørene av å ta propellfly via Bergen. Klager prøvde derfor å ringe SAS gjentatte ganger, men fikk bare beskjed om at kundesenteret var stengt. Klager forsøkte å ringe til flyplassen i Molde. De kunne ikke hjelpe klager, og han ble henvist til SAS.

Klager fikk kontakt med SAS en gang mellom kl. 07:00 og 08:00. Han gav da beskjed om at de ikke kunne benytte ombookingen. Klager spurte videre om de kunne registrere en søknad om erstatning for kanselleringen. Han ble da henvist til SAS sitt klageskjema på nett.

Klager har mottatt e-post fra SAS med varsel om refusjon av de opprinnelige billettene. Begge billettene ser ut til å være refundert.

Klager har fremmet krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS opprettholder sitt avslag på erstatning med henvisning til EU-forordning 261/2004 artikkel 5, bokstav c, punkt iii). Klager ble booket om til flyvninger med avgang og ankomst innenfor de angitte tidsfrister.

Nemnda bemerker

Klager med reisefølge skulle reise med SK4519 fra Molde til Oslo den 20. september 2021 kl. 09:00 med planlagt ankomst i Oslo kl. 09:50. Det ble sendt ut SMS om kansellering og ombooking mellom kl. 05:00-05:30 samme dag, hvor de ble omrutet med WF513 med avgang kl. 08:55, ankomst Bergen kl. 09:55 og videre til Oslo med SK260 kl. 10:30, med ankomst i Oslo kl. 11:20.

Kansellering gir 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 artikkel 5 og 7.

SAS har ikke oppgitt årsaken til kanselleringen overfor nemnda og således ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

SAS har imidlertid påberopt seg forordningens artikkel 5 nr. 1 bokstav c) iii) om at retten til standarderstatning bortfaller dersom passasjerene opplyses om innstillingen mindre enn syv dager før opprinnelig planlagt avgang og tilbys omruting slik at de kan reise høyst én time før opprinnelig planlagt avgang og ankomme det endelige bestemmelsesstedet senest to timer etter opprinnelig planlagt ankomsttid. Nemnda bemerker at denne bestemmelsen også omfatter kansellering meddelt så sent som under innsjekking eller så lite som 15 minutter før planlagt avgangtid, jf. forutsetningsvis sakene C-402/07 (Sturgeon m.fl.), C-432/07 (Böck og Lepuschitz), C-204/08 (Rehder) og FLYKN- 2017-338.

Klagers nye avgangtid (omrutingstilbudet) var ikke tidligere enn én time før opprinnelig avgangtid, og ny ankomsttid ville vært under to timer etter opprinnelig ankomsttid. SAS sendte informasjonen om ny avgangtid cirka tre og en halv time før avgang. Nemnda har forståelse for at ombookingen med mellomlanding og annen flytype ikke var gunstig i klagers situasjon, men kan ikke se at dette har rettslig betydning i henhold til ovennevnte bestemmelse. Nemnda legger til grunn at det var praktisk mulig for klager å nå flyvningen.

Nemnda mener med dette at SAS oppfylte vilkårene i EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav c) iii). Det anbefales derfor ikke at klager gis medhold i kravet om standarderstatning.

Vedrørende refusjon av billettene har klager forklart at det ser ut til at disse er refundert. Nemnda anbefaler at SAS refunderer billettene fullt ut dersom dette ikke allerede har blitt gjort, i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Refusjon kan gis til samme betalingsmiddel som ble benyttet til å kjøpe billettene.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Utover at klager har rett på full refusjon av billettene anbefaler Transportklagenemnda at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)