

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

21.12.2022

Saksnummer

2022-01537

Tjenesteytere

SAS

Avinor

Klager har i det vesentlige anført

Klager (1 voksen og et spedbarn) skulle reise fra Bardufoss til Kristiansand via Oslo den 31. oktober 2021 med SAS på følgende reiserute:

SK396 BDU OSL 14.50 - 16.40

SK221 OSL KRS 17.45 - 18.35

Den 29. oktober mottok klager informasjon fra SAS om at SK396 var kansellert, og at hun var booket om til SK394 med avgang fra Bardufoss kl 11.40. Klager reiste videre fra Oslo på opprinnelig flyvning kl 17.45, som medførte et opphold på Gardermoen på ca fire timer.

Siden klager reiste alene barn under to år, var hun avhengig av å låne barnevogn på flyplassen. Det viste seg imidlertid at flyplassen hadde fjernet alle barnevognene grunnet covid-19 pandemien. Klager så ingen annen utvei enn å kjøpe seg en Flybuddy trillevogn, pris kroner 1 500.

Klager pådro seg i tillegg utgifter til mat i ventetiden kroner 352, og tilgang til lounge kroner 269.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av sine utgifter til vogn, mat og loungetilgang.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige uttalt:

SK396 ble kansellert, og klager ble booket om til tidligere flyvning med SK394 som gjorde at hun rakk sin videreförbindelse. Klager har etter dette krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 redusert med 50 %. SAS ønsker derfor å utbetale 125 euro til klager.

SAS ønsker også å refundere klagers utgifter til mat mot kvitteringer.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgifter til loungetilgang. SAS dekker kun tilgang til lounge ved forsinkelser på mer enn 8-9 timer.

Avinor har i det vesentlige uttalt:

Da klager reiste via OSL (Gardermoen) var lufthavnens barnevogner for utlån ikke tilgjengelige, da de var tatt bort i forbindelse med covid-pandemien (smittevernstiltak). Vognene er nå utplassert igjen, men antallet er på et nivå som gjør at man ikke uansett trafikk er garantert at vogner til enhver tid er tilgjengelige.

Generelt ser OSL på tilbudet som en service til de reisende som ikke er pålagt i noe regelverk, og derfor at det ikke kan utledes noe ansvar om behovet i perioder ikke er dekket. Uansett tilsier begrunnelsen for at det på det aktuelle tidspunkt ikke var vogner tilgjengelig for klager (covid), at lufthavnen har opptrådt forsvarlig.

Nemnda bemerker

En ruteendring der avreisetidspunktet fremskyndes med mer enn en time eller utsettes med mer enn tre timer innebærer kansellering av en avtalt flygning jf. EU-dommene C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20. Klagers reise ble i dette tilfellet fremskyndet med mer enn en time, og reisen ble derfor kansellert.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers reise fra Bardufoss til Oslo ble kansellert mindre enn 14 dager i forveien. Klager har derfor rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt iii).

Ved kansellering skal flyselskapet tilby passasjerer valget mellom refusjon, omruting snarest mulig eller omruting på et senere tidspunkt, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1.

Klager ble booket om slik at hun reiste kl 11.40 fra Bardufoss, dette er mer enn to timer før opprinnelig avgangstid. Klager ankom det endelige bestemmelsesstedet Kristiansand i henhold til opprinnelig ankomsttid. Klager har etter dette krav på full standarderstatning, fordi det følger av praksis fra EU-domstolen at reduksjon av standarderstatning ikke er relevant der passasjerer kommer tidligere frem. De ulempene

man lider ved å bli fremskyndet med mer enn én time gjelder uansett om man kommer frem tidligere eller opprinnelig tidspunkt.

Reisefølget bestod av en voksen og et spedbarn. Forordningen gjelder alle passasjerer som har en betalt billett eller annet bevis som viser at reservasjonen er akseptert og registrert av flyselskapet. Unntatt er passasjerer som reiser gratis. I dette tilfellet er det ikke betalt noe for spedbarnets billett. Da gjelder unntaket, og spedbarnet i denne saken har ikke krav på standarderstatning etter forordningen.

Klager krever refusjon for tilgang til lounge i ventetiden på fire timer, samt refusjon av utgifter til trillevogn. Nemnda har forståelse for at det er utfordrende å reise med små barn. Nemnda kan likevel ikke se at slike utgifter er dekningsmessige i henhold til verken EU-forordningen eller luftfartsloven, og for øvrig er de omfattet av den standarderstatning som klager her får utbetalt. Nemnda mener imidlertid at klager har krav på dekning for utgifter til mat med kr 352, jf. forordningen artikkel 9.

Klager har rettet klagen også mot Avinor for manglende anledning til å låne barnevogn i ventetiden. Nemnda mener at dette ikke er noe Avinor er ansvarlig for.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 250 euro til klager, samt refunderer hennes utgifter til mat med kroner 352. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold utover dette.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Christine Alette Benum (Widerøe)