

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

03.12.2019

Saksnummer

2019-00078

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise den 20. juli 2018 med SK2302 kl. 06.20 fra Kristiansund til Oslo og derfra videre med SK4787 kl. 10.05 fra Oslo til Reykjavik. Samme dag som klager skulle reise sjekket hun SAS-appen og så da at avgangen fra Kristiansund var flyttet til kl. 15.05 og avgangen fra Oslo til kl. 16.50. Klager kontaktet SAS, men fikk ikke hjelp, men kun et uhøflig svar med beskjed om at hun ikke ville få pengene tilbake.

Klager skulle på sykkelstur rundt på Island og sove i telt. Hun måtte derfor avbestille sykkelen hun hadde bestilt fordi sykkelbutikken stengte kl. 16. Da hun kom frem var bagasjen hennes borte. Hun måtte sove på hotell fra den 20-21- juli. SAS har i ettertid dekket hotellovernattingen og refundert utgiften for kjøp av en jakke. De to første dagene av ferien ble ødelagt. Klager tilbakeviser SAS anførsel om at hun fikk beskjed om at det var skjedd en ruteendring mer enn to uker før avgang. Klager sjekket selv appen og fant ut av dette dagen før avreise.

Klager krever standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinket ankomst til Reykjavik og for ødelagte feriedager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 18 mai 2018 ble det foretatt en ruteendring og klager ble ombooket til følgende reiserute; SK2306 den 20. juli fra Kristiansund til Oslo kl. 15.05 med ankomst kl. 16.00. Videre med SK4785 fra Oslo til Reykjavik kl. 16.50 med ankomst kl. 17.40.

Det ble sendt sms og e-post til klager om endringen og informasjonen er utvilsomt mottatt da klager har reist på den nye reiseruten med SK2306 og SK4785. Det vises til vedlegg 1, utklipp av passenger list som viser at klager rakk sin videre forbindelse til Reykjavik med SK4785 og dermed ankom sitt endelige bestemmelsessted i henhold til opprinnelige reiseplan. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5, er ikke

passasjerer berettiget til standarderstatning såfremt endringen skjer minst 14 dager før avreise og selskapet har kontaktet kunden vedrørende endringen.

I dette tilfellet er klager informert om endringen og har akseptert den nye reiseruten. Det kommer også fram av klagen at passasjerer har vært i kontakt med oss på telefon og fått tilbudt om refusjon av billetten dersom den nye reiseruten ikke passet.

Klager har også henvendt seg til SAS kundeservice i forbindelse med forsinket bagasje og SAS har dekket innkjøp samt overnatting for totalt NOK 2255.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. En ruteendring som her, innebærer kansellering av en avtalt flygning, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 2 bokstav l). Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid.

Klager hevder hun ikke ble informert om ruteendringen. SAS har imidlertid fremlagt dokumentasjon som viser at flyselskapet informerte klager om ruteendringen per epost og sms den 18. mai 2018, som var mer enn to uker før avreise.

Ruteendringen gir etter nemnda syn følgelig ingen rett til standarderstatning.

Klager krever videre standarderstatning på grunn av en forsinkelse som oppstod på SK2306 fra Kristiansund til Oslo.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet kan gi rett til standarderstatning. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Avgjørende for om en passasjer har krav på standarderstatning, er forsinkelsens lengde ved ankomst til det endelig bestemmelsesstedet i en sammenhengende billett. I dette tilfellet var klagers endelige destinasjon Reykjavik. SAS har vedlagt dokumentasjon som viser at klager rakk sin videreforbindelse fra Oslo til Reykjavik til tross for forsinkelsen på SK2306 . Klager ankom dermed ikke sitt endelige bestemmelsessted mer enn tre timer forsinket. Klager har dermed heller ikke krav på standarderstatning for denne forsinkelsen.

Klager har videre krevet erstatning for at to dager av ferien ble ødelagt som følge av at bagasjen hennes kom forsinket frem. Klager har fått dekket hotellopphold og

nødvendige innkjøp av SAS, og nemnda er av den oppfatning at klager ikke har krav på noen erstatning utover det hun allerede har mottatt.

Vedtak

Transportklagenemnda – fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)