

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning på grunn av kansellert avgang.

Dato

26.02.2020

Saksnummer

2019-01507

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans 5 år gamle sønn skulle reise fra Oslo til Bergen den 19. mars 2019 med SK271 kl. 15.30. Planlagt ankomst til Bergen var kl. 16.20. Flyvningen ble imidlertid kansellert, og de ble ombooket til SK269 kl. 14.45 med ankomst Bergen kl. 15.35. Klager mener han ikke fikk informasjon om kanselleringen i tilstrekkelig god tid. Han måtte avbryte aktiviteter og avlyse/forkorte planlagte møter for dagen. Han måtte ta en del telefoner for å gjøre om på avtaler, hente sin sønn og dra til flyplassen ca. to timer etter at han fikk meldingen. Siden hans sønn måtte være tilbake i Bergen på et bestemt tidspunkt var det ikke aktuelt å booke om til et senere fly.

Klager krever standarderstatning på 250 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004 for seg og sin sønn, subsidiært redusert med 50% fordi de ankom Bergen innenfor fristene i henhold til forordningens artikkel 7 nr. 2 a).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK271 måtte innstilles på grunn av tekniske årsaker og klager ble booket om til ny avgang kl. 14.45 med ankomst Bergen kl. 15.35. Det ble sendt SMS og e-post om endringen og klager kunne også kontaktet kundesenteret dersom den nye tiden ikke passet, da det også gikk senere avganger til Bergen.

I henhold til forordningens artikkel 5, nr. 1 c) er SAS ikke pliktig å utbetale standarderstatning dersom passasjerene tilbys omruting slik at de kan reise høyst en time før planlagt avgangstid og ankomme til det endelige bestemmelsesstedet senest to timer etter planlagt ankomsttid. SAS booket om klager og hans sønn slik at de reiste mindre enn en time før planlagt avgangstid og de ankom tidligere enn planlagt ankomsttid til Bergen.

SAS kan på bakgrunn av dette ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Klager mottok melding om kansellering av SK 271 med planlagt avgang kl. 15.30 samme dag kl. 10.20. Kanselleringen skyldtes teknisk svikt. Klager og hans følge ble omrutet frem til SK 269 med avgang kl. 14.45, som landet kl. 15.27 som planlagt.

Teknisk svikt fritar ikke flyselskapet for erstatningsplikt i henhold til EU-forordning 261/2004. SAS har avvist standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 under henvisning til at klager ble omrutet slik at han kunne reise høyst én time før planlagt avgangstid og ankomme Bergen senest to timer etter planlagt ankomsttid, jf. forordningens artikkel 5 nr. 1 c) iii).

Anvendelsen av bestemmelsen i artikkel 5 nr. 1 c) er basert på at passasjerer har fått beskjed om kanselleringen i tilstrekkelig god tid i forkant av planlagt avreise, jf. Kommisjonens fortolkningsveiledning til Forordningen pkt. 3.2.6. Nemnda trenger ikke ta stilling til yttergrensene for hva som vil kunne være tilstrekkelig god tid i saken her. Klager ble varslet om fremskyndelsen over 5 timer før planlagt avgang. Nemndas flertall, bestående av nemndsleder og medlemmene Norman, Rise og Espolin Johnson, finner at selskapet derved ga beskjed om kanselleringen i tilstrekkelig god tid.

Mindretallet, bestående av medlem Sandvik, finner at kanselleringen her medførte så vidt store endringer i klagers planlagte arbeidsdag og henting av barnet, at klagen bør tas til følge.

Nemnda kan dermed ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)