

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.10.2021

Saksnummer

2021-00799

Tjenesteytere

Austrian Airlines

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo med OS336 til Amsterdam via Wien med OS375 den 17. mai 2021 med Austrian Airlines. E-post om kansellering av flyvningen ble gitt klager den 5. mai 2021. Dette var under to uker før avreise og han mottok ikke noen alternativer. Klager mener at flyselskapet bruker «covid» for å kansellere flyvningen da de ikke hadde nok passasjerer.

Klager har mottatt NOK 582 for billetten.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning. 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har anført:

SAS mener dette er en sak mellom Austrian Airlines og klager da han krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises til at billetten er skrevet ut på SAS dokument og at penger er betalt ut til klager.

Austrian Airlines har anført:

Austrian airlines beklager at OS336 ble kansellert den 17. mai 2021. Dette er basert på den nåværende situasjonen til den verdensomspennende spredningen av coronaviruset.

De dramatiske konsekvenser av dette, så vel som den globale innvirkningen på flytrafikken, gjør en reduksjon av flyplanen uunngåelig. Klagers forbindelses fly OS375 ble slettet fra bestillingen som del av reisen, siden første fly OS336 ble påvirket av coronavirus.

Austrian Airlines kan se at klager har søkt om tilbakebetaling av flyreisen.

I lys av disse eksepsjonelle omstendighetene tilbyr Austrian Airlines ikke økonomisk kompensasjon.

Nemnda bemerker

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet godtgjør at den skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Retten til erstatning faller også bort dersom passasjerer blir informert over to uker før planlagt avgangstid.

Klager hadde bestilt reise av SAS, hvor flyvningen ble operert av Austrian Airlines, med avgang 17. mai 2021 kl.13.40. Austrian Airlines har fremlagt intern logg som viser at flyvningen ble kansellert 4. mai, klager ble informert om kanselleringen dagen etter. Austrian Airlines anfører at flyvningen ble kansellert som følge av covid-19 uten at dette er dokumentert ytterligere av flyselskapet. Nemnda mener at det i denne saken ikke er sannsynliggjort at hendelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, og klager har dermed rett på standarderstatning 250 euro etter forordningens artikkel 5 nr. 1 bokstav c, i, jf. artikkel 7 nr. bokstav a.

Uavhengig av årsaken til kanselleringen har passasjerer rett til å velge mellom omruting eller refusjon av billettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. SAS har fremlagt dokumentasjon på at klager har fått refundert billettene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Austrian Airlines betaler 250 euro i standarderstatning til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Gøran Jenssen (Widerøe)