

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.02.2019

Saksnummer

2018-00877

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen tre personer) skulle reise fra Molde til Evenes via Oslo fredag den 23. mars 2018 kl 06.50 med ankomst kl 10.15. SK4515 fra Molde til Oslo ble kansellert.

Klager med reisefølge ble booket om til ny avgang Oslo - Molde kl 13.35, og videre dagen etter lørdag 24. mars kl 09.30 via Tromsø, med ankomst Evenes kl 12.35, mer enn 26 timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til at de ikke ble booket om til tidligere avgang. Han kunne selv se på nettet at det var ledige seter via Tromsø samme dag, med ankomst Evenes kl 20.15.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4515 ble kansellert som følge av syk pilot: SK4528 (flymaskin LNRRB) ankom Molde om kvelden den 22 mars og skulle operere som SK4515 neste morgen. Dessverre måtte SK4515 kanselleres da den ene av pilotene ble akutt syk etter ankomst Molde. Da Molde ikke er en basestasjon hadde ikke SAS reservemannskap tilgjengelig her.

Klager med reisefølge ble booket om til første ledige alternativ. På det tidspunktet klager ble booket om var dette det eneste ledige alternativet. Fredag 23. mars var fredag før påske. Dette er en av de største utfartsdagene, og det er stort sett fulle fly til alle destinasjoner.

Avgangen klager viser til med ankomst kl 20.15 er SK4424 Oslo - Tromsø og WF887 Tromsø - Evenes. SK4424 måtte ta av seks passasjerer grunnet overbooking, det var altså ikke ledige plasser på denne avgangen. SAS hadde ikke valgt et alternativ som medførte overnatting i Oslo, og de ekstra kostnadene dette medfører, dersom det hadde vært ledig alternativ samme dag på det tidspunktet billettene ble booket om.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar

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.

Sykdom blant besetningen kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Sykdom oppstår rett nok fra tid til annen. Flyselskapet må derfor være forberedt og ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Nemnda finner at flyselskapet SAS har dokumentert at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flyselskapet har lagt frem dokumentasjon for at piloten meldte seg syk sent kvelden før avgang, og for at det på dette tidspunktet og stedet ikke var mulig å sette inn reservepilot. Nemnda mener derfor det ikke er grunnlag for standarderstatning.

Klager med reisefølge ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted mer enn 26 timer forsinket. Nemnda finner det mest sannsynlig at tidligere avganger var fullbooket da denne dagen var en av de største utfartsdagene i året.

Klager hevder det var ledige plasser på et fly via Evenes samme dag. SAS har imidlertid fremlagt dokumentasjon på at dette flyet var fullbooket, da seks personer måtte offloades grunnet overbooking. Nemnda mener etter dette at klager og følget etter forholdene ble ombooket innen rimelig tid.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representantar

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)