

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.02.2019

Saksnummer

2018-00176

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til London 3. november 2017 kl 09.05 med SK4629. Avgangen ble kansellert av tekniske årsaker, og klager ble ikke tilbudt alternativ reise. Klager endte opp med å kjøpe ny billett med annet selskap.

Teknisk feil er ikke å anse som en ekstraordinær omstendighet.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4629 ble kansellert som følge av værforhold, dårlig sikt over London. På grunn av det dårlige været ble flyselskapene bedt om av flyplassmyndighetene i London å kansellere enkelte avganger for å opprettholde flytrafikken. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

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

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

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 blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ ta av, kan være en ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

I denne saken hevder SAS at kanselleringen skyldtes dårlig vær i London og har fremlagt dokumentasjon, herunder METAR, som bekreftelse på det dårlige været og at flyselskapene ble pålagt av flyplassmyndighetene å kansellere enkelte avganger for å opprettholde flytrafikken.

Klager hevder imidlertid at kanselleringen ikke skyldtes været, men en teknisk feil ved flyet. Teknisk feil er som hovedregel ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Teknisk feil fritar således ikke fra plikten til å betale erstatning.

Som dokumentasjon har klagers representant, Flyhjælp, fremlagt et skjema med en såkalt IATA delay code som det hevdes at flyselskapet i denne saken selv har innberettet. Skjemaet viser at kanselleringen ble forårsaket av teknisk feil.

Nemnda ønsket nærmere opplysninger om dette skjemaet, og saken ble utsatt i desember for å innhente informasjon fra Flyhjælp om hvem som hadde utstedt skjemaet. Flyhjælp har ikke besvart nemndas henvendelse innen fristen.

SAS har imidlertid kommentert skjemaet og hevder at dette er et dokument Flyhjælp selv har laget.

Dersom det medfører riktighet at dette skjemaet, som er fremlagt som bevis i saken, er noe Flyhjælp selv har produsert, ser nemnda svært alvorlig på dette. Nemnda overlater til SAS å eventuelt forfølge saken videre.

På bakgrunn av at Flyhjælp, som klagers representant, ikke har besvart nemndas forespørsel, finner nemnda ikke å kunne vektlegge dokumentet.

Etter det som er fremkommet i saken legger nemnda til grunn at SAS i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at kanselleringen skyldtes værforholdene, og at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)