

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering som følge av dårlige værforhold.

Dato

27.10.2017

Saksnummer

2017-00260

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge på tilsammen 8 personer skulle reise fra Oslo til Trondheim den 27. januar 2017 kl 12.55 med SK344. Klagerne skulle delta på en konferanse i Trondheim som startet kl. 15.30 samme dag. Flyet tok av etter ruteplanen, men kunne ikke lande på Værnes grunnet tåke og sirklet over flyplassen i en time før det returnerte til Gardermoen. Klagerne ble booket om til et fly kl 20.00 og ankom Værnes kl 21.00, over syv timer forsinket.

Klagerne stiller seg kritisk til at de ikke ble booket om til en tidligere avgang. De mistet første dag av konferansen og krever erstatning for dette.

Klagerne ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av tapte konferanseutgifter, kroner 2 200.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK344 ble omdirigert tilbake til Gardermoen grunnet vanskelige landingsforhold på Værnes, tåke. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Værforholdene i Trondheim var vanskelige denne dagen. Flyplassen var i perioder stengt, og tåken rammet flere avganger.

SK344 gjorde flere forsøk på å lande ved å sirkle over flyplassen i påvente av bedre værforhold, men måtte til slutt fly tilbake til Gardermoen.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

SAS har refundert klagers utgifter i ventetiden, men kan ikke imøtekomme krav om standarderstatning.

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.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - mener at SAS har godtgjort at klagerens og reisefølgets opprinnelige flygning fra Oslo til Trondheim kl 1255 27.01.2017 (SK344) ble kansellert på grunn av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet:

SAS har fremlagt dokumentasjon (rapport fra Aurora Scandinavia og traffic og flight information) som viser at Værnes ble stengt i perioder denne dagen på grunn av tåke, og at SK344 - som hadde sirklet over Værnes i påvente av bedre værforhold - ble omdirigert tilbake til Gardermoen.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute, strekker seg utover omruting med eget selskap og samarbeidspartnere, jf kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2.

Klageren og følget valgte omruting snarest mulig, jf artikkel 8 nr 1 bokstav b), og mener at de skulle blitt omrutet til et tidligere fly enn kl 1830.

Etter det flertallet forstår landet SK344 tilbake på Gardermoen rundt kl 1550. Nemnda har ikke konkrete holdepunkter for at det ville vært mulig å omrute klagerne og følget til et fly til Trondheim før kl 1830. Basert på de dokumenterte værforholdene, betviler nemnda likevel ikke at SAS ved å tilby omruting til kl 1830, må anses å tilfredsstille kravet til "snarest mulig". Flertallet ser derfor ikke grunnlag for at SAS skal dekke tapet knyttet til forhåndsbetalt og ubenyttet konferanse.

Dersom passasjerer velger omruting, skal flyselskapet tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og hotellovernatting der det er nødvendig (forpleining), jf artikkel 9.

Flertallet anbefaler at klageren får dekket dokumenterte utgifter til mat og forfriskninger i ventetiden på Gardermoen.

Klageren og følget krever endelig refusjon av tapte konferanseutgifter. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen. Forordningen er imidlertid ikke til hinder for å kreve refusjon på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Flertallet mener at flyselskapet ikke kan holdes ansvarlig for disse utgiftene etter luftfartsloven § 10-20 og Montreal-konvensjonen heller siden SAS må sies å ha godtgjort at selskapet har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, jf begrunnelsen over for at klageren og følget ikke har rett til standarderstatning.

Mindretallet - forbrukernes representanter - er enig med flertallet i at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Mindretallet mener at klageren likevel har rett til standarderstatning fordi flyselskapet ikke har kommentert om det ble gjort noen tiltak for å unngå følgene av dem. Når det gjelder omrutingsplikten har SAS ikke kommentert klagerens anførsel om at omruting ikke skjedde til en tidligere avgang. Det er mulig at dette ikke lot seg gjøre fordi flyplassen var stengt deler av dagen, men det er ikke opplyst hvor lenge flyplassen var stengt eller om det gikk andre fly. Dette er ikke kommentert nærmere av selskapet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klageren får dekket dokumenterte utgifter til forpleining og at han ellers ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)