

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet omruting etter begrunnet kansellering.

Dato

26.02.2020

Saksnummer

2019-01346

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til Berlin via Stockholm den 29. november 2018 med SAS sine flyvninger SK2472 og SK2677. Planlagt avgangstid fra Trondheim var kl. 06.30, med planlagt ankomst i Berlin kl. 10.40.

Flyet fra Trondheim til Stockholm (SK2472) ble kansellert. Klager fikk beskjed om at årsaken var været dagen før.

Klager anfører at denne klagen ikke kun gjelder kanselleringen, men også servicen og måten flyselskapet behandlet kunden/henvendelsen på.

Klager ble ombooket til å fly via Oslo og København, hvor det også oppstod forsinkelser. Klager skriver at han ankom Berlin kl 22.10. Han reagerer sterkt på at det fantes andre muligheter som ville fått han frem til sin destinasjon tidligere. Klager ble avvist med sine forslag til kundeservice med begrunnelse om fulle fly. Han kunne imidlertid se på internett at det fantes tilgjengelige billetter til avgangene han foreslo. Det vises til klagers brev for detaljer.

Klager finner ikke SAS sitt tilbud om 1300 eurobonuspoeng som tilfredsstillende nok med tanke på 11 timers forsinkelse, samt dårlig service. Med bakgrunn i 261/2004 er det klart at flyselskapet skal skaffe raskeste alternativ til den reisende. Siden klager ser det som lite sannsynlig at dette er tilfellet i denne saken, har han fremsatt krav om standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Han krever at de utbetales i eurobonuspoeng

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med SAS for reise den 29. november 2018 fra Trondheim til Berlin via Arlanda. SK2472 ble kansellert denne dagen som en direkte følge av at SK2884

København-Trondheim ble omdirigert tilbake til København kvelden før den 28. november. Dette var grunnet værforhold med sterk vind (vindkast opp til 40 knop) i Trondheim. På grunn av de mange innstillinger 28. november gjorde SAS tiltak og skaffet en ekstra maskin fra Trondheim til Oslo den 29. november med avgang kl. 09.50.

Værforhold er å anse som ekstraordinært med henvisning til forordningen og er forhold utenfor flyselskapets kontroll. SAS Har truffet rimelige tiltak ved å sette inn en ekstra flymaskin fra Trondheim til Oslo på morgenen den 29. november (SK6301).

Klager ble booket om til ovennevnte maskin og videre fra Oslo til Berlin via København samme dag.

Bookingsystemet til SAS er dynamisk, og når uregelmessigheter oppstår og det er mange passasjerer som skal bookes om samtidig, vil tilgjengeligheten kunne variere fra minutt til minutt. Det betyr at det et øyeblikk kan vises et ledig sete online samtidig som det via andre booking-kanaler viser fullt. Det kan også skje at online bookingen viser at det er 1-2 seter ledig men fordi siden ikke oppdateres hele tiden, så er avgangen faktisk fullbooket. Setene er heller ikke sikret før de faktisk er booket og betalt. Dersom det hadde vært ledig på en tidligere rute som kunne bookes fra Trondheim til Berlin på det tidspunktet klager ble booket om, ville det vært mest hensiktsmessig å tilby klager en tidligere rute. SAS er, i likhet med passasjerene, best tjent med å booke om til første mulighet til endelige destinasjon.

Klager anfører at han ikke ble booket om til første ledige avgang til sitt bestemmelsessted og viser til at det gikk en avgang kl. 11.15 fra Oslo til Berlin med ledige seter. Klager hadde ankomsttid i Oslo kl. 10.45, og med avgang videre til utland kl. 11.15 er dette uansett for kort tid i Oslo (Minimum connection time) til at en slik rute kunne bookes gjennomgående i systemet. SAS har sett over klager sine opplastede vedlegg, og kan ikke se at det fremkommer tydelig at medreisende har fått booket gjennomgående billett fra Trondheim til Berlin via Oslo med SK6301 fra Trondheim til Oslo og videre Oslo-Berlin kl. 11.15 med SK4723.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om EU-kompensasjon i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger ekstraordinære omstendigheter.

Flyselskapet SAS har godtgjort at kanselleringen her skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen skyldtes at det fly som skulle brukes på klagers opprinnelige morgenflyvning ble omdirigert på grunn av værforholdene i Trondheim under den forutgående flyvning kvelden før. Omdirigeringen skyldtes sterk vind med vindkast opp til 40 knop. SAS iverksatte tiltak ved å sette opp en ny maskin som fraktet passasjerer fra Trondheim lufthavn til Oslo på morgenen den 29. november.

SAS har tilstrekkelig godtgjort hvorfor det ikke var mulig å omrute klager til direkteflyet med avgang kl 11.15 fra Oslo, slik klager ønsket. Minimum connection-tid i Oslo er 35 minutter. Klagers reservefly på morgenen 29. november hadde beregnet ankomst Oslo kl 10.45. Nemnda peker på at klagers reisekamerat som klager har vist til kom med direkteflyet, hadde beregnet ankomst Oslo allerede kl 10.25. Klager ble omrutet til den gjennomgående avgang fra Trondheim som bragte ham først til sitt endelige bestemmelsessted - Berlin.

Nemnda har forståelse for at klagers reiseopplevelse ble dårligere etter omrutingen pga. betydelig lengre reisetid. Basert på omstendighetene som forelå, var den gjennomførte omruting likevel rimelig og i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager får medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke 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)