

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-01560

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen fire personer) skulle reise fra Haugesund til Gdansk via Oslo den 23. november 2017 kl 09.35 med ankomst kl 12.40. SK311 fra Haugesund til Oslo ble kansellert. Klager ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted mer enn elleve timer forsinket.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK311 ble kansellert grunnet mangel på crew som følge av dårlige værforhold den 22. november. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Værforholdene på Gardermoen den 22. november med kraftig snøfall, førte til store restriksjoner i slottider og lang ventetid for de-icing. SAS har stor trafikk til og fra Gardermoen og ved langvarige restriksjoner i flytrafikken, påvirker det hele deres flyprogram. Fly og mannskap kommer forsinket inn med foregående fly, og mannskapet går ut på lovpålagt arbeidstid. Selv om alt standby mannskap tas i bruk, fører slike forhold til at avganger blir forsinket og i verste fall kansellert.

Klager og reisefølget ble fraktet til Stavanger og ble booket om derfra kl 20.20 til København med ankomst Gdansk kl 23.50.

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

SAS har ved en feiltagelse utbetalt standarderstatning til noen passasjerer for denne kanselleringen.

Basert på ovennevnte kan SAS dessverre 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.

Nemnda mener at flyselskapet SAS har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flygning ble kansellert som følge av kraftig snøvær. Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. SAS tilbød klager omruting samme dag, og klager med reisefølge ankom endelig bestemmelsessted kl 23.50. Etter nemndas vurdering må dette etter forholdene anses som snarest mulig.

Klager har fremholdt at SAS har betalt standarderstatning til andre passasjerer med samme billetter. SAS har fremholdt at utbetalingene er skjedd ved en feil.

At noen passasjerer feilaktig har fått utbetalt standarderstatning, gjør ikke at SAS må gjøre samme feil i forhold til andre passasjerer.

Nemnda ser ikke at klager har rett til erstatning for usaklig forskjellsbehandling.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)