

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

06.10.2020

Saksnummer

2020-00355

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Reykjavik til Tromsø via Oslo og Trondheim den 24. januar 2020, avg kl 12.45 ankomst kl 21.20.

SK4576 fra Trondheim til Tromsø (med mellomlanding i Bodø) med avgang kl 19.05 ble kansellert. Klager ble booket om til påfølgende dag kl 11.55 via Evenes og landet i Tromsø kl 16.40, mer enn 19 timer forsinket.

Klager mener været var godt i Bodø på tidspunktet og at dette ikke kan ha vært årsaken til kanselleringen. Videre stiller klager seg kritisk til at han ikke ble booket om til en tidligere avgang.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4576 ble kansellert grunnet mangel på piloter samt dårlige værforhold i Bodø, SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Den 24. januar var det sterk vind, snø- og haglbyger i Nord-Norge, spesielt i området over Bodø. Dette forårsaket forsinkelser og kanselleringer i ruteprogrammet både for fly og crew.

Klager ble booket om til påfølgende dag med Widerøe kl 11.55 via Evenes.

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

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer 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 artikkelene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand 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 flyvning ble kansellert som følge av strek vind, snø- og haglbyger. At crewet gikk ut på arbeidstid var en direkte følge av værforholdene i Bodø. SAS kunne ikke gjort noe for å forhindre værforholdene.

Klager ble booket om til påfølgende dag (lørdag) kl 11.55 og landet ikke i Tromsø før kl 16.35. Nemnda er kjent med at det opereres med færre avganger på lørdager enn på hverdager. Nemnda kan likevel ikke se at SAS har dokumentert at klager ble "omrutet snarest mulig". Dette gir ikke grunnlag for standarderstatning etter forordningen, men eventuelt erstatning for annet økonomisk tap den sene omrutingen forårsaket. Klager har imidlertid ikke fremsatt noe krav om erstatning for lidt økonomisk tap.

Klager har etter dette ikke rett til erstatning.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)