

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0564/15F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise den 26. mars 2015 fra Trondheim til Kristiansand via Oslo kl. 12:35. SK359 fra Trondheim ble forsinket, og SK215 fra Oslo ble kansellert.

SAS nekter å utbetale kompensasjon da de mener værforholdene på Gardermoen er å anses som en ekstraordinær omstendighet. Klager mener at 24 cm snø som falt den 26. mars, ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet i Norge på vinterstid.

Klager stod flere timer i kø, før han og de andre passasjerene i køen til slutt ble fortalt at alle bare måtte reise hjem. Han fikk til slutt kjøpt seg en togbillett og ankom Kristiansand kl. 04:30 natt til 27. mars. Klager stiller seg kritisk til at han, uten hjemstedsadresse i Oslo, ble fullstendig overlatt til seg selv. Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK215 ble dessverre kansellert som følge av ekstreme værforhold på Gardermoen, det vises til fremlagt dokumentasjon. Forholdene på Gardermoen var ekstremt kaotiske den 26. mars, flyplassen var stengt i flere timer om formiddagen, og trafikken var nede i kun 5 flyvninger i timen. Ingen visste hvilke fly som ville ta av eller lande. Dette var dagene før påskehelgen og en av årets største utfartshelger, flere tusen passasjerer ble berørt. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

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

SAS kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning 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 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

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

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble kansellert som følge av værforholdene på Gardermoen. Etter nemndas vurdering er det å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne ha blitt unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingssranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingssranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU-forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Klager har opplyst at han ikke fikk noen informasjon om sine rettigheter eller hvorledes han skulle forholde seg. SAS har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. SAS har følgelig ikke overholdt sin informasjonsplikt.

Klager måtte håndtere situasjonen selv og kjøpte togbillett på strekningen Oslo - Kristiansand. Nemnda anbefaler at SAS erstatter eventuelle merutgifter til togbillett (togbillett fratrukket SAS-billetten Oslo - Kristiansand) samt eventuelle sannsynliggjorte utgifter til mat/forfriskninger.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemnda anbefaler at SAS erstatter eventuell merutgift med tog samt sannsynliggjorte utgifter til mat og forfriskninger.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.