

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for kansellert flyving.

Dato

15.08.2019

Saksnummer

2018-02837

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge skulle reise fra Oslo via Stockholm til Berlin 28.07.2018. Flyvningen med SK2679 kl.19.40 fra Stockholm til Berlin ble kansellert etter ombordstigning og 1,5 timers venting i flyet. Da klagerne snakket med SAS-ansatte på flyplassen, fikk de beskjed om at de ikke hadde noe ansvar for å hjelpe passasjerene med annet enn ombooking. Klokken 22.06 fikk de melding om at de var booket om til neste dag fra Stockholm til Helsinki kl. 14.35 og videre fra Helsinki til Berlin kl. 17.40 med ankomst kl. 18.35. De fikk ikke tilbud om mat og drikke, telefonsamtaler eller e-poster, hotellovernatting og transport mellom flyplass og hotell. De fikk ingen hjelp på flyplassen og heller ingen informasjon om å samle på kvitteringer. Det vises til fremlagt link til SAS' egen informasjon om passasjerrettigheter.

I en klage til SAS fremsatte klager et krav om erstatning for utgiftene de hadde i ventetiden til mat og drikke, transport tur/retur Arlanda - hotellet, samt for én tapt forhåndsbetalt hotellovernatting i Berlin med NOK 900,83. Klager fremsatte i tillegg et krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 fordi de tapte én feriedag i Berlin. SAS svarte at flyvningen ble kansellert på grunn av været og har kun erstattet utgiften til hotellovernatting ved Arlanda flyplass med NOK 708.

Klager viser til presseoppslag fra sommeren 2018 der det fremgikk at SAS hadde over 300 kanselleringer i juli. Klager mener det er tvilsomt at det bare var været som var årsaken til kanselleringen og fastholder sitt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt erstatning for utgifter i ventetiden.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fått utgiften til hotellovernatting ved Arlanda flyplass refundert. Det er gratis skyttelbuss mellom flyplassen og hotellet. SAS vil imidlertid refundere utgiften til transport som klager og hennes reisefølge har hatt dersom de kan fremlegge en

kvittering eller dokumentasjon for beløpet. SAS har videre tilbudt å erstatte klager for utgifter i ventetiden på ny flyavgang mot at det fremlegges kvitteringer eller bankutskrift som viser beløpene, men har ikke mottatt noe fra klager. SAS dekker ikke forhåndsbetalt hotell på klagers destinasjon.

Rotårsaken til kanselleringen av SK2679 fra Stockholm til Berlin, var dårlig vær. Det vises til fremlagt dokumentasjon. SAS har gjort det som var mulig for å minimere forsinkelsen for passasjerene ved å booke dem om til første mulige reiserute til Berlin. Dårlig vær er en ekstraordinær hendelse og SAS er derfor ikke forpliktet til å utbetale standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 i dette tilfellet.

Nemnda bemerkar

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 tordenstorm og regn. 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 til neste dag via Helsinki. Etter nemndas vurdering må dette anses som snarest mulig.

Nemnda legger videre til grunn at klager pådro seg utgifter til mat og drikke i ventetiden som følge av forsinkelsen, samt utgifter til forhåndsbetalt hotell i Berlin.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Nemnda anbefaler at SAS refunderer klagers dokumenterte rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden.

Siden det her er tale om innkvartering etter at klageren kom frem til bestemmelsesstedet sitt, er utgiftene til forhåndsbetalt hotell i Berlin ikke dekningsmessige etter forordningen artikkel 9.

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)