

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

18.04.2017

Saksnummer

2016-00835

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle sammen med tre andre reise fra Stavanger til Alicante via Oslo den 20. mars 2016 kl 11.50. SK4671 fra Oslo til Alicante ble kansellert grunnet fransk flyvelederstreik, og klager ble booket om til ny avgang to dager senere 22. mars kl 06.00.

Klager mener de ankom to dager forsinket som følge av dårlig logistikk og planlegging av SAS. Flyvelederstreik i Frankrike rundt påsketider er nesten en årlig hendelse, og bør ikke komme overraskende på flyselskapene. Klager mener streik som årsak til denne kanselleringen ble misbrukt av flyselskapet.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4671 ble kansellert som følge av ATC-streik(Air Traffic Control) i Frankrike. Streiken varte frem til den 22. mars kl 05.00 og påvirket alle overflyvninger til Spania og Kanariøyene. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Søndag 20. mars var palmesøndag som falt sammen med den store påskeutfarten, dette gjorde det vanskelig med ombooking da alle alternative ruter var fullbooket både hos SAS og hos andre flyselskap. Klager ble booket om til første ledige avgang den 22. mars kl 06.00. Dette var et ekstrasfly som ble satt inn for å få avgårde passasjerene.

Det var ingen forhåndsregler SAS kunne tatt for unngå kanselleringen. Hendelsen var ekstraordinær og er ikke kompensasjonsberettiget.

SAS har dekket kost og losji på Gardermoen i ventetiden, men kan ikke imøtekomme krav om standarderstatning.

Nemnda bemerkjer

Partene ser ut til å være enige om at klageren og reisefølget (til sammen fire personer) skulle reist fra Oslo til Alicante 20.03.2016 kl 1600 (palmesøndag), og at denne flygningen ble kansellert på grunn av en streik blant franske flyveledere som påvirket alle overflygninger til Spania. Streiken varte til 22.03.2016 kl 0500. Klageren ble ombooket til første mulige avgang 22.03.2016 kl 0600, og ble om lag to døgn forsinket.

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.

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses for å ligge utenfor dets kontroll. Forordningen sier heller ikke om det skal / bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

Streik hos tredjemann som her faller etter fast nemndspraksis utenfor flyselskapets ansvarsområde, jf eksempelvis avgjørelsen i sak 2016-264 som gjaldt samme flygning.

Nemnda finner det godtgjort at kanselleringen skyldtes streiken og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Etter nemndas syn ville det ikke vært rimelig å kreve at flyselskapet skulle lagt om ruten. Nemnda anbefaler således ikke at klageren gis medhold i kravet om standarderstatning etter EU-forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Linda Olsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)