

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

15.08.2019

Saksnummer

2018-02567

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Stavanger den 28. juli 2018 kl 19.35 med SK4047. På vei til Stavanger måtte flyet snu og returnere til Gardermoen, tilsynelatende grunnet værforhold. Det var ikke dårlig vær påfølgende dag, SAS klarte likevel ikke frakte klager til bestemmelsesstedet. Klager stiller seg kritisk til lite eller ingen informasjon, samt til flyselskapets håndtering av situasjonen.

Formålet med reisen var å delta på en forhåndsbetalt tur med Fjordtours til Kjerag den 29. juli kl 04.55. Klager ville grunnet kanselleringen ikke rekke denne turen. SAS kunne ikke tilby ombooking før kanskje den 30. juli.

Klager kontaktet Fjordtours som endret slik at han kunne delta på turen til Kjerag den 30. juli kl 04.55 istedet. Klager kjøpte seg deretter en togbillett fra Oslo til Stavanger. Turen til Kjerag ble avsluttet den 30. juli kl 17.00.

Klager hadde returbillett hjem fra Stavanger til Budapest den 30. juli kl 15.15 (pris kroner 299) som han mistet. Han kjøpte ny billett med annet selskap via Oslo den 31. juli kl 06.30 til 352,53 euro.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av ubenyttet billett Oslo - Stavanger 147,70 euro, ny billett Stavanger - Budapest 352,53 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4047 (og SK4043) kunne av sikkerhetsmessige årsaker ikke lande på Sola grunnet tordenvær, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen er å anse som en ekstraordinær omstendighet utenfor SAS' kontroll.

I sommerferien er det i utgangspunktet fulle fly i helgene, og med to fly som måtte gå tilbake til Oslo klarte ikke SAS å tilby alle disse passasjerene alternativ reise lørdag 29. juli. Klager ble derfor booket om til første ledige avgang søndag 30. juli med SK4017 kl 08.20. Klager avsto og valgte å reise med tog.

SAS har refundert 205, 70 euro for alternativ transport. Dette dekker hans togbillett fra Oslo til Stavanger på 108 euro (kroner 1025), inkludert mellomlegget mellom togbilletten og SAS billetten som kostet 147,70 euro. Klager hadde kun kontrakt med SAS mellom Oslo og Stavanger.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er tilbudt.

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 artiklene 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 tordenvær.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

SAS har refundert 205, 70 euro for alternativ transport. Dette dekker klagers togbillett fra Oslo til Stavanger på 108 euro (kroner 1025), inkludert mellomlegget mellom togbilletten og SAS billetten som kostet 147,70 euro.

Klager hadde returbillett hjem fra Stavanger til Budapest den 30. juli kl 15.15 som han mistet på grunn av kanselleringen. Han kjøpte ny billett med annet selskap via Oslo den 31. juli til 352,53 euro. Klager krever refusjon av utgiftene.

Selskapet plikter i medhold av forordningens artikkel 8 nr 1 å omrute passasjerer "snarest mulig" til bestemmelsesstedet. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting "snarest mulig" må man etter nemndas syn foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativene med eget eller andre selskap. Sentrale momenter i vurderingen er kostnader og fordeler/ulempene ved de forskjellige alternativene. I nærværende sak klarte ikke SAS å tilby ny billett mellom Oslo og Stavanger før søndag 30. juli kl 08.20. Nemnda aksepterer at det var mange passasjerer som skulle omrutes,

og at SAS ikke klarte å omrute alle på egne fly før etter to dager, men selskapet har ikke gitt noen opplysninger om det fantes andre tilgjengelige muligheter med andre flyselskap på et tidligere tidspunkt. Det går erfaringsmessig mange flyvninger mellom Oslo og Stavanger. Nemnda legger til grunn at det måtte vært mulig å omrute klager den 29. juli.

Klager ville imidlertid også ved omruting 29. juli ha mistet sin forhåndsbetalte tur med Fjordtours til Kjerag den 29. juli kl 04.55. Det var utsettelsen av denne turen til 30. juli som gjorde at klager mistet sin returbillett til Budapest.

SAS har etter dette ikke dokumentert at det har oppfylt sin omrutingsplikt "snarest mulig".

Omruting som ikke skjer "snarest mulig" gir ikke rett til standarderstatning, men kan gi rett til erstatning av utgifter passasjerer har hatt som følge av dette, og SAS har erstattet klagers utgifter til alternativ transport til Stavanger. At klager mistet sin returbillett til Budapest var, som det fremgår over, ikke en følge av en omruting, men av kanselleringen som lå utenfor selskapets kontroll. Nemnda kan på denne bakgrunn ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemnda mener også at flyselskapet ikke kan holdes ansvarlig for disse utgiftene i medhold av luftfartsloven § 10-20, og viser til begrunnelsen ovenfor.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

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)