

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

25.06.2018

Saksnummer

2018-01079

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SAS' flyvning SK1326 fra Oslo lufthavn (OSL) til Ålesund (AES) 31. januar 2018 kl. 17.10, med planlagt ankomsttid kl. 18.05. Flyvningen ble kansellert, og klager ankom ikke sin destinasjon før midnatt. Hun pådro seg utgifter til taxi, som allerede har blitt refundert av SAS.

Klager har, som følge av kanselleringen, fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS' flyvning SK1326 ble kansellert som følge av forsinkelser ved Oslo lufthavn denne dagen. Det var lange køer for avising og det var flyplassrestriksjoner denne dagen.

31. januar 2018 var det snøvær og glatt rullebane på Oslo lufthavn. Dette medførte restriksjoner fra ATC (Air Traffic Control) hele dagen. Kabinpersonale og fly ble forsinket gjennom hele dagen, og kabinpersonalet gikk ut på arbeidstid. Alt reservepersonale hadde allerede blitt kalt inn.

Klager ble booket om til Molde etter eget ønske med SK4528.

Etter SAS' syn utgjør værforholdene en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og kanselleringen kunne ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. SAS avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

SAS' flyvning SK1326 fra Oslo til Ålesund 31. januar 2018 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen. I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen snøvær og glatte rullebaner ved Oslo lufthavn gjennom hele dagen. Alt reservemannskap var kalt inn, og flyvningen måtte til slutt kanselleres. Det vises til selskapets redegjørelse og fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningen forstand. Klager ble omrutet til Molde samme kveld etter eget ønske. Nemnda legger til grunn at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)