

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

15.04.2016

Saksnummer

0704/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Amsterdam via København den 27. mars 2015. SK547 fra København til Amsterdam ble kansellert, og klager ble fraktet i buss. Hun ankom bestemmelsesstedet 15 timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til dårlig og mangelfull informasjon og service i København. Sett bort fra tilbudet om busstransport kunne SAS tilby ombooking til fly første tre dager senere. Klager fikk ikke tilbud om å returnere til Oslo, og hun ble ikke informert om sine rettigheter.

Over høyttaleranlegget ble det informert om at mangel på crew var årsaken til kanselleringen. Klager mener dette er innenfor flyselskapets kontroll.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun erstatning for en natts forhåndsbetalt hotell i Amsterdam, 199 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK547 ble kansellert som følge av et lengre strømbrudd på Schiphol i Amsterdam. Dette førte til store forsinkelser og slot på tre timer den dagen. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Kanselleringen ble forårsaket av vurderinger tatt av Air Traffic Control, en ekstraordinær hendelse utenfor SAS kontroll.

Klager fikk valget mellom busstransport til Amsterdam eller ombooking tre dager senere, klager valgte busstransport. Hendelsen skjedde fredag før palmesøndag, og flyene var ekstremt fulle. Det var derfor vanskelig å finne plass på de neste flyavgangene. SAS gjorde hva de kunne i denne situasjonen for å få klager til bestemmelsesstedet så raskt som mulig.

Dagen før den 26. mars var det ekstremvær på Gardermoen med 141 kansellerte SAS-avganger. Det var tusenvis av passasjerer som skulle bookes om på allerede fulle fly i en av de travleste utfartshelgene i året.

SAS kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

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

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at kanselleringen skyldtes restriksjoner på Schiphol som følge av strømbrudd tidligere på dagen. Nemnda viser til bl.a. til Traffic & Flight Information. Nemnda finner det videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Ved kansellering plikter flyselskapet å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9.

SAS tilbød i dette tilfellet omruting med buss eller omruting med fly tre dager senere. Det er om lag 80 mil mellom København og Amsterdam og kjøretiden er i følge <http://no.avstander.himmera.com> 8 timer og 45 minutter. Nemnda antar at faktisk kjøretid vil være lengre grunnet nødvendige pauser mv. Etter nemndas vurdering vil en så lang og tidkrevende busstur ikke kunne anses som omruting «på tilsvarende transportvilkår». Nemnda finner det på den annen side sannsynlig at det pga. ettervirkninger av værproblemene på Gardermoen dagen før ikke var mulig med omruting med fly før tre dager senere. Etter nemndas vurdering hadde klager valget mellom de to alternativer. Det fikk hun. SAS burde imidlertid ha tilbudt hotell og mat frem til ny avgang med fly. Det ble ikke gjort.

Klager kom frem til Amsterdam om lag femten timer forsinket. Hun fikk ikke benyttet forhåndsbetalt hotell. SAS er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemndas er av den oppfatning at SAS ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.