

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

16.02.2015

Saksnummer

632/14F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Stockholm via Bergen den 23. mai 2014. SK4156 fra Stavanger til Bergen ble kansellert. Klager ble booket om via Frankfurt da alle andre fly var fullbooket, og han ankom Stockholm omtrent 12 timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til at flyselskapet ikke har bedre back-up ved uregelmessigheter. Da klager ankom flyplassen om morgenen den 23. mai fikk han vite at flyet var kansellert. Det var ikke arrangert alternativ reiserute. SAS burde hatt god tid på seg til å finne bedre reisealternativ enn via Frankfurt. Klager mistet en hel dag i Stockholm.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK4156 ble dessverre kansellert grunnet mangel på crew, som følge av værforhold samt mangel på flyveledere dagen før. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klager ble booket om via Frankfurt. Dette er en svært uvanlig omruting på denne strekningen og sier litt om hvor vanskelig det var med tilgang på plasser.

Uregelmessighetene den 22. mai førte til at de program besetningene skulle utføre ikke lot seg gjennomføre, noe som igjen medførte at besetninger gikk ut på arbeidstid. Dersom store uregelmessigheter oppstår vil det ofte få konsekvenser for neste dag, det er ikke slik at hver dag startes med blanke ark.

SK4156 ble direkte innstilt som følge av forsinkelsene i flytrafikken den 22. mai. Forsinkelsene oppsto som følge av forhold utenfor SAS kontroll, og flyselskapet kunne ikke tatt noen forhåndsregler for å unngå kansellering av maskinen klager skulle reise med.

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 skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Det samme gjelder begrensninger i lufttrafikken.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at flygningen Stavanger-Bergen, SK4156, 23. mai 2014 ble kansellert som følge av massive problemer i flytrafikken den 22. mai på grunn av vanskelige værforhold og begrensninger i lufttrafikken. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved en kansellering plikter selskapet å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Klager ble omrutet via Frankfurt og kom om lag syv timer forsinket til Stockholm. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at problemene var så mange og omfattende at omrutingen etter omstendighetene må anses som akseptabel.

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, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.