

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.02.2019

Saksnummer

2018-01021

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Brønnøysund via Trondheim den 22. november 2017 kl 18.05 med ankomst kl 20.10. SK366 fra Oslo til Trondheim ble kansellert, og klager ble booket om til SK386 kl 22.45, og videre med Widerøe dagen etter via Bodø med avgang kl 08.15.

Det var ikke hoteller ledig i Trondheim, klager tilbragte derfor natten på terminalen. Påfølgende dag var også Widerøes fly kansellert, og klager ble fraktet i buss fra Værnes til Brønnøysund, en tur på 9-10 timer. Bussen hadde kun ett stopp underveis hvor man kunne kjøpe mat for egne penger.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK366 ble kansellert som følge av dårlige værforhold i Oslo, snø og dårlig sikt.

Klager ble først booket om til SK382 kl 21:45, men denne hadde estimert avgangstid kl 00:44. SAS booket derfor om til SK386 kl 22:45 som hadde en tidligere avgangstid (kl 00:02). Forsinkelsen av SK386 var av samme årsak som SK366. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

Det var dessverre ingen hotellrom å oppdrive verken på Gardermoen eller i Trondheim på grunn av alle forsinkelsene og kanselleringene.

Også Widerøes flight WF708 fra Bodø til Brønnøysund ble kansellert som følge av været, SAS viser til fremlagt dokumentasjon. Det ble satt opp busstransport mellom Værnes og Brønnøysund.

SAS har forståelse for at det ble en lang og slitsom reise for klager, men kan dessverre ikke imøtekomme hans krav om standarderstatning.

SAS ønsker å dekke eventuelle utgifter til mat og drikke i ventetiden mot kvitteringer.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, kan være en ekstraordinær omstendighet 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 flygning ble kansellert som følge av snøvær og dårlig sikt. Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. SAS tilbød klager omruting samme kveld til Værnes. SAS har dokumentert at også Widerøes fly påfølgende morgen fra Værnes til Brønnøysund via Bodø ble kansellert som følge av været. Klager ble derfor fraktet med buss fra Værnes til Brønnøysund. Etter nemndas vurdering må dette etter forholdene anses som ombooking snarest mulig.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)