

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av kansellering/forsinkelse.

Dato

21.10.2014

Saksnummer

088/14F

Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning som følge av kansellering/forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Oslo til Gdansk fredag 6. desember 2013 kl. 11:20 med SK4789. Da flyet nærmet seg Gdansk fikk passasjerene beskjed om at flyet ville lande i Warszawa i stedet. Men da heller ikke dette lot seg gjøre måtte flyet returnere til Gardermoen.

Klager lyktes med å bli booket om via København senere samme dag, men på grunn av totalt kaos på flyplassen og store forsinkelser, endte det opp med at klager tilbragte natten i terminalen på Kastrup.

Dagen etter viste det seg at alle fly til Gdansk var fulle, klager ble booket om til første ledige fly tilbake til Oslo kl. 08:10 lørdag morgen. Dette flyet var ytterligere to timer forsinket, og klagers bagasje ankom ikke før søndag kveld. En etterlengtet helg i Gdansk var spolert.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for innstilt flygning. Videre krever klager refusjon av forhåndsbetalt hotell i Gdansk.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SAS beklager at klager ikke fikk reist til Gdansk som planlagt, og de problemene som oppstod som følge av innstillingen.

Ekstreme værforhold den 5. desember førte til massive uregelmessigheter i trafikken over store deler av Norden den 6. desember. Enkelte flyplasser i Europa var tidvis stengt. SAS hadde 300 innstilte avganger den 6. desember.

SK4789 klarte ikke å lande i Gdansk eller i Warszawa som følge av værforholdene. Klager ble booket om til SK1475 og SK787 via København. SK1475 ble forsinket grunnet forholdene, slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse.

Hendelsene er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var forhold utenfor SAS kontroll. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

SAS har refundert klagers flybilletter, samt renter og servicegebyr, men kan dessverre ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

Klagers flygning til Gdansk ble avbrutt grunnet vanskelige værforhold og flyet returnerte til Gardermoen. I juridisk/flyteknisk forstand er flygningen å anse som kansellert.

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at ekstreme værforhold førte til at flygningen ikke kunne fullføres. SAS kunne ikke gjøre noe med dette, og kanselleringen gir ikke rett til standarderstatning.

Klager ble omrutet til ny flygning til Gdansk via København. Flygningen til København ble forsinket og klagerne rakk ikke sin videreforbindelse. De måtte returnere til Oslo neste dag.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen skyldtes værforholdene/ettermirkning av disse. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet og at forsinkelsen ikke kunne unngås selv om alle rimelige forhold var truffet. Forsinkelsen gir følgelig ikke rett til standarderstatning.

Det var vanskelige værforhold som førte til at SAS ikke kunne fly klager til Gdansk. SAS kunne ikke unngå dette, og SAS er ikke erstatningsansvarlig for at klager ikke fikk benytte forhåndsbetalt hotell i Gdansk.

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.