

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

13.11.2017

Saksnummer

2017-00353

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Trondheim til Stavanger den 27. januar 2017 kl 16.25 med SK4175. Omtrent to timer før avgang ble flyet kansellert. Først var det forsinket grunnet tåke, men så ble det kansellert da crewet hadde gått ut på arbeidstid. Klageren mener det er SAS' ansvar å ha tilstrekkelig personell på plass i tilfelle uregelmessigheter oppstår.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4175 ble kansellert grunnet mangel på crew som følge av værforholdene i Trondheim den 27. januar. SAS hadde mange avganger til Trondheim som måtte gå tilbake til Bergen, Oslo og andre byer i Norge grunnet værforholdene. Dette førte til at flere crew ikke kunne fly på grunn av de faste arbeidstidsbestemmelsene. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Arbeidstidsbestemmelsene er regulert av sikkerhetshensyn og fastsatt av myndighetene, SAS har ikke anledning til å bryte disse.

Klageren ble booket om til Oslo samme dag, hun ble innlosjert på hotell i Oslo, og ble fløyet videre til Stavanger morgenen etter.

Kanselleringen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll.

SAS ønsker å refundere eventuelle utgifter i ventetiden mot kvitteringer, man kan ikke imøtekomme klagerens krav utover dette.

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 finner at flyselskapet SAS har godtgjort at klagerens flygning SK4175 fra Trondheim til Stavanger, ble kansellert på grunn av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet:

SAS har fremlagt dokumentasjon med forklaringer som viser at tåke i Trondheim forårsaket store uregelmessigheter i flytrafikken 27.01.2017. Flygninger til Trondheim måtte omdirigeres til andre flyplasser på grunn av tåken. Værsituasjonen førte igjen til at mannskap som skulle operere ut fra Trondheim, ikke kom seg dit. Det oppsto da mangel på mannskap i Trondheim. Omdirigeringene førte også til at mannskap gikk ut på arbeidstid.

SAS har også fremlagt dokumentasjon for at mannskapet som skulle operere klagerens flygning, gikk ut på arbeidstid fordi flygningen det kom med fra Bodø (SK4577) ble forsinket på grunn av tåken.

Selv om SAS ikke har kommentert det, mener nemnda at heller ikke kanselleringen kunne vært unngått:

Dokumentasjonen viser at tåken skapte omfattende problemer for flytrafikken denne dagen.

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)