

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

13.11.2017

Saksnummer

2017-00366

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Ålborg til Stavanger via København og Oslo den 6. januar 2017 kl 16.00. SK4055 fra Oslo til Stavanger med avgang kl 20.20 ble kansellert, og klager ble booket om til neste avgang kl. 21.45. Hun ankom endelig bestemmelsessted over to timer forsinket.

Klagers reisefølge har fått standarderstatning for hendelsen. Hun stiller seg kritisk til slik forskjellsbehandling.

Klager krever standarderstatning 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4055 ble kansellert da besetningen gikk ut på hviletid grunnet en hendelse på tidligere flyvning. Besetningen skulle komme fra SK4414 som skulle fly Oslo - Longyearbyen og SK4425 Longyearbyen - Oslo. På vei til Longyearbyen ombord på SK4414 ble en passasjer syk og flyet måtte omdirigeres til Bodø. Flyet ankom Longyearbyen 145 minutter forsinket.

Grunnet dårlige værforhold i Longyearbyen gikk SK4425 ytterligere forsinket ut fra Longyearbyen, og ankom Gardermoen 192 minutter forsinket (176 minutter forsinkelse + 16 minutters takse-kø), og crewet var da gått ut på arbeidstid. Så sent på dagen var reservecrewet brukt opp, flyvningen måtte derfor kanselleres. SAS viser til fremlagt dokumentasjon. Klageren ble booket om til neste ledige avgang kl 21.45.

At klagerens reisefølge har fått utbetalt erstatning er en feil fra SAS sin side, og saken er tatt opp internt.

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

SAS kan ikke imøtekomme klagerens krav.

Nemnda bemerkar

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.

En medisinsk nødssituasjon vil typisk være en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet for erstatningsansvar, jf FLYKN-2013-597 og FLYKN-2012-174. Det samme gjelder værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av. Dette må vurderes konkret.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - mener at klagerens flygning fra Oslo til Stavanger ble kansellert på grunn av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet:

SAS har redegjort for at flymaskinen med mannskapet som skulle operere SK4055, måtte omdirigeres til Bodø på grunn av en medisinsk nødssituasjon på den tidligere flygningen Oslo-Longyearbyen-Oslo. Flyet kom forsinket til Longyearbyen. SAS har videre redegjort for at flyet dro forsinket fra Longyearbyen på grunn av dårlig vær der og at det kom forsinket til Oslo. Mannskapet til klagerens flygning hadde da gått ut på arbeidstid og flygningen hennes ble kansellert. At besetningen gikk ut på arbeidstid var en direkte følge av den medisinske nødssituasjonen og været. Redegjørelsen er underbygd med forklarte logger.

Slik flertallet ser det kunne da heller ikke kanselleringen vært unngått.

Flertallet ser ikke at klageren har rett til erstatning for usaklig forskjellsbehandling, jf FLYKN-2016-1115.

Etter flertallets syn gir kanselleringen etter dette ikke rett til erstatning.

Mindretallet - forbrukernes representanter - er enig i at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som følge av den medisinske nødsituasjonen og værforholdene i Longyearbyen, og at disse ikke kunne vært unngått. Mindretallet kan imidlertid ikke se at selskapet har godtgjort at det ikke var mulig å unngå følgene av de ekstraordinære omstendighetene, i dette tilfellet kanselleringen:

SAS visste allerede kl 11.30 at crewet ville gå ut på tid da de måtte nødlande i Bodø. Selskapet har ikke opplyst om de fra dette tidspunktet frem til planlagt avgang kl 20.20

fra Gardermoen kunne gjøre noe for å unngå kanselleringen, for eksempel tilkalle reservemannskap. Gardermoen er dessuten basestasjon.

Etter mindretallets syn har klageren derfor krav på standarderstatning.

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)