

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

04.12.2018

Saksnummer

2018-00278

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Bodø den 15. januar 2018 kl 09.30 med SK4571. Avreisedagen ble klager informert om at flyet var kansellert grunnet teknisk feil. SAS hevder vær var årsaken, men det var fint vær både i Tromsø og i Bodø.

Klager ble booket om til neste flight kl 13.45, men det passet ikke for klager da hun hadde retur samme dag kl 15.00. Klager kjøpte seg derfor en ny billett med Widerøe med avgang kl 10.15

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun refusjon av ny billett med Widerøe (klager har fremlagt kvittering på kroner 2 899).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4571 ble kansellert som følge av dårlig vær ved Trondheim lufthavn dagen i forveien, sterk vind. Flymaskinen som skulle operere klagers flyvning måtte omdirigeres tilbake til Oslo da det var umulig å lande i Trondheim. Det var ikke mulig å operere ruten Tromsø - Bodø den 15. januar da flymaskinen befant seg i Oslo. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Å sette inn en reservemaskin er både tid- og ressurskrevende. Klager ble booket om til neste avgang med SK4577, og dette ble ansett som en bedre løsning.

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

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 truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 5 og 7.

SAS opplyser at årsaken til kanselleringen var dårlig vær i Trondheim. Klager hevder å ha fått beskjed om at det var en teknisk feil som var årsaken. Av den dokumentasjonen som er fremlagt av SAS står både teknisk feil og vær (TECH og WEAT) oppgitt som årsak til kanselleringen. SAS har ikke fremlagt METAR.

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

Teknisk feil er ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Teknisk feil fritar således som hovedregel ikke fra plikten til å betale erstatning.

Nemnda kan på bakgrunn av den dokumentasjonen og de opplysningene som foreligger ikke legge til grunn at SAS har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun refusjon av ny billett med Widerøe til kroner 2 899. Klager ble tilbudt omruting av flyselskapet innen rimelig tid, men valgte selv å kjøpe ny billett. Etter artikkel 8 har hun da krav på refusjon av den ubenyttede billetten.

Nemnda anbefaler følgelig at SAS utbetaler til klager standarderstatningen på 250 euro og refunderer den ubenyttede billetten.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly - anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning med 250 euro til klager samt refunderer ubenyttet billett.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)