

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

27.10.2017

Saksnummer

2017-00092

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Molde til København via Oslo den 2. januar 2017 kl 17.10. SK4525 fra Molde til Oslo ble kansellert, og klager ble booket om til morgenen etter. Klager ankom endelig bestemmelsessted over tolv timer forsinket.

SAS hevder dårlig vær var årsaken til kanselleringen. Det var litt snø i luften den dagen noe som ikke er å anse som dårlig vær i Norge. Klager stiller seg undrende til hvordan konkurrerende selskap greide å ta av og lande på Molde lufthavn uten problemer når SAS ikke gjorde det.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4525 ble kansellert som følge av dårlige værforhold i Molde, det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager ble booket om til neste ledige avgang dagen etter kl 06.50 med videreforbindelse til København.

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

SAS har refundert klagers utgifter i ventetiden med kroner 254, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjeren 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 artiklene 5 og 7.

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.

Nemnda mener at flyselskapet SAS har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

SAS har fremlagt dokumentasjon med forklaringer som viser at klagerens flygning (SK4525) ble kansellert på grunn av kraftig snøvær i Molde. Flygningen fra Oslo (SK4524) med flyet som skulle operere klagerens flygning, fikk ikke landet i Molde på grunn av snøværet, og måtte returnere til Oslo. At et Norwegian-fly kunne lande under de rådende forholdene, ser ikke nemnda som avgjørende.

Klageren har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting til bestemmelsesstedet snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Dersom passasjeren velger omruting, skal flyselskapet tilby forpleining i form av mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og hotell om nødvendig, jf artikkel 9.

SAS tilbød klageren og hans reisefølge omruting til tidlig neste dag. Etter nemndas vurdering må dette etter forholdene anses som "snarest mulig". Det synes heller ikke omtvistet. Det synes heller ikke omtvistet at SAS har oppfylt plikten til å tilby forpleining.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)