

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon i form av bonuspoeng som følge av innstilt flyvning. Anført ekstraordinære omstendigheter/vær.

Dato

21.08.2023

Saksnummer

2023-00224

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Oslo 7. januar 2023 med flyvning SK4024. Klagers flyvning skulle opprinnelig ankomme Oslo 14:30. På Sola fikk klager beskjed om at flyet hadde tekniske problemer, og ble omrutet til flyvning SK4042 med ankomst i Oslo ca. 21:12. Klager ankom derfor Oslo ca. 6.5 timer senere enn planlagt.

Overfor klager har SAS avvist klagers krav med den begrunnelse at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter/værforhold. Klager bestrider dette med henvisning til at de på Sola flyplass fikk beskjed om at årsaken til forsinkelsen var tekniske problemer med flyet. Denne beskjeden ble gitt av SAS sitt bakkepersonell. Klager understreker at fly gikk som normal fra Oslo denne dagen med bare små forsinkelser.

Klager har fremmet krav om 25 000 eurobonuspoeng (tilsvarende 250 EUR) i standarderstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK4024 ble innstilt på grunn av værforholdene, og kunden ble ombooket til flyvning SK4042, som kunne fly fordi det var et større fly med andre forutsetninger.

Sikkerheten er alltid vår første prioritet på SAS, se vedlagte filer for kanselleringskode og utdrag fra vår interne rapport.

SAS bestrider kravet.

Nemnda bemerker

Basert på sakens dokumenter, legger nemnda til grunn at SK4024 ble kansellert.

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.

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. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen.

SAS har anført at kanselleringen skyldtes værforhold på Oslo Lufthavn. SAS har vedlagt kanselleringskode for den aktuelle flyvningen og utdrag fra intern rapport som dokumentasjon for dette. Klager har kommentert SAS sitt tilsvaer, og fremhever at det rimer dårlig at forsinkelsen ble på nærmere 7 timer når flytrafikken i det store og hele gikk som normalt fra Oslo Lufthavn denne dagen. Klager viser i denne forbindelse til informasjon innhentet fra Avinor om værforholdene og flytrafikken denne dagen.

Transportklagenemnda har i sin henvendelse om tilsvaer forklart flyselskapet hva som kreves av dokumentasjon ved uregelmessigheter som følge av været. Selskapet bes dokumentere eksistensen av og forbindelsen mellom de ekstraordinære omstendighetene og den aktuelle kanselleringen, samt dokumentasjon på hva som ble gjort for å unngå eller minimere følgene av de ekstraordinære omstendighetene. SAS har fremlagt interne rapporter som viser at SK4024 ble kansellert som følge av værforhold. Det er ikke fremlagt dokumentasjon (f.eks. værrapporter/METAR) som dokumenterer værforholdene denne dagen eller kommentert hva som ble gjort for å minimere ulempene overfor passasjerene. Nemnda legger etter dette til grunn at klager har krav på standarderstatning.

Klager har fremmet krav om standarderstatning utbetalt i 25 000 Eurobonuspoeng. Nemnda bemerker i denne forbindelse at standarderstatning som hovedregel skal utbetales i penger, men det følger av artikkel 7 nr. 3 i forordningen at utbetaling kan skje gjennom andre kompensasjonsmåter etter samtykke fra passasjerene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler Eurobonuspoeng tilsvarende 250 EUR til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

