

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av påførte utgifter på grunn av kansellering/innstilling av returreise fra Thailand. Klager krever også standardkompensasjon i følge EU forordningen 261/2004 på 600 Euro per person.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

30/09F

Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning av påførte utgifter på grunn av kansellering/innstilling av returreise fra Thailand. Klager krever også standardkompensasjon i følge EU forordningen 261/2004 på 600 Euro per person.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise med SAS den 28. november fra Bangkok til Haugesund via Stockholm og Oslo. Flyturen ble kansellert grunnet politisk demonstrasjon på flyplassen i Bangkok.

Flyplassen i Bangkok ble stengt om kvelden den 25. november. Klager fikk ingen informasjon fra SAS, og søkte selv informasjon på internett, samt at han ringte til SAS i Norge. Generelt opplevde klager mangelfull og dårlig håndtering av hele situasjonen fra SAS sin side. Klager ventet i 5 dager før de fikk fly fra Phuket til København den 3. desember kl 01.30.

Klager mener SAS ikke innen rimelig tid satte ressurser inn for å få sine passasjerer hjem, og krever derfor standardkompensasjon på 600 Euro per person. SAS kunne mye tidligere satt opp avganger hjem fra Phuket slik at de reisende ikke fikk slike store ekstraavgifter.

Klager krever videre å få refundert kostnader til kost, losji, telefonutgifter og tapt arbeidsfortjeneste på til sammen NOK 14.520.

SAS har i det vesentlige anført:

Klagers hjemreise fra Bangkok 28. november 2008 ble kansellert som en følge av politisk uro i Thailand

Den 25. november ble Bangkok flyplass stengt av sikkerhetsmessige årsaker p.g.a. politiske uroligheter, og alle avganger og ankomster ble kansellert.

Som følge av kanselleringen av SK976/ 28. november var klager og hans kone en av de mange passasjerer som dessverre opplevde ventetid i Bangkok før de kunne reise hjem.

SAS hadde ikke mulighet for på forhånd og forhindre denne situasjonen, og kanselleringen var en ekstraordinær hendelse utenfor flyselskapet kontroll.

Klager er ikke berettiget til kompensasjon i henhold til art. 7 i EU forordning 261/2004. SAS har dekket kr 3.000 for overnatting og bespisning.

Nemnda bemerker:

Klagers fly fra Bangkok til Stockholm den 28. november 2008 ble kansellert.

Kansellering gir rett til erstatning etter EU forordning 261/2004 med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 7.

Kanselleringen skyldtes i dette tilfellet at flyplassen i Bangkok var stengt pga politiske aksjoner. Nemnda er av den oppfatning at dette er en ekstraordinær omstendighet, og at innstillingen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flyvning har passasjerer bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet. Passasjerer har også rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.

Dersom omruting ikke kan skje før neste dag eller senere, plikter flyselskapet å dekke utgifter til hotell samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Klager har opplyst at de ble påført utgifter til overnatting med kr 3.200. De ble videre påført utgifter til kost med kr 2.000. I tillegg ble de påført utgifter til telefon og internett med kr 1.400. Klagerne har i henhold til forordningen rett til å få erstattet sine utgifter til overnatting og mat. Klagerne opplyser at hotellutgiftene kan dokumenteres. Matutgiftene kan ikke fullt ut dokumenteres. Nemnda anbefaler at klager erstattes kr 3.200 for hotellutgifter, mot dokumentasjon av original kvittering. Nemnda anbefaler videre at de gis en erstatning på kr 2.000 for matutgifter. Utgiftene til telefon/internett overstiger det forordningen gir anledning til. Til fradrag i erstatningen går kr 3.000 som tidligere er utbetalt fra SAS.

Hjemreisen ble forsinket med 5 dager. Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven og internasjonale konvensjoner ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle nødvendige forholdsregler som for å unngå skaden.

Klager har anført at SAS burde fått klagerne hjem fra andre flyplasser på et langt tidligere tidspunkt. SAS har ikke kommentert dette.

Det burde SAS ha gjort. Nemnda er imidlertid kjent med at situasjonen i Thailand skapte svært store problemer for flyselskapene. Nemnda er på denne bakgrunn av den oppfatning at SAS i den foreliggende situasjon ikke klandres for ikke å ha lyktes med å få klagerne hjem på et tidligere tidspunkt.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på kr 5.200.

Til fradrag går kr 3.000 som tidligere er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.